ما يقوله كل جسد

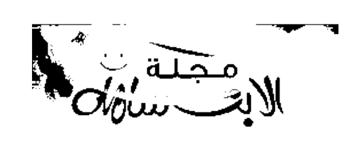
دليل يقدمه
عميل سابق بالمباحث الفيدرالية
لكي تقرأ أفكار الآخرين بسرعة

جو نافارو

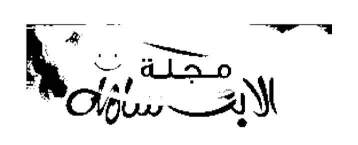
بالاشتراك مع د. مارفين كارلينز




مجلة
الابتسامة


مجلة
الابتسامة

مـــا يقوله كل جسد


مجلة
الابتسامة

مـــا يقوله كل جسد

دليل يقدمه عميل سابق بالمباحث الفيدرالية
لكى تقرأ أفكار الآخرين بسرعة

جو نافارو
بالاشتراك مع د. مارفين كارلينز





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

لمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

إخلاء مسؤولية

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية من الكتاب. وعلى الرغم من أننا بذلنا قصارى جهدنا في نشر وترجمة الطبعة العربية، إلا أننا لا نتحمل أي مسؤولية أو نقدم أي ضمان فيما يتعلق بصحة أو اكتمال المادة التي يضمها الكتاب، لذا فإننا لا نتحمل، تحت أي ظرف من الظروف، مسؤولية أي خسائر أو تعويضات سواء كانت مباشرة، أو غير مباشرة، أو عرضية، أو خاصة، أو مترتبة، أو أخرى. كما أننا نخلي مسؤوليتنا بصفة خاصة عن أي ضمانات حول ملاءمة الكتاب عموماً أو ملاءمته لغرض معين.

الطبعة الثانية ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+

WHAT EVERY BODY IS SAYING

An Ex-FBI Agent's Guide to Speed-Reading People

JOE NAVARRO
FBI Special Agent (Ret.)

with Marvin Karlins, Ph.D.



إلى جدتي،"اديلينا"، التي رعتني بكل حب وأنا طفل

وأخرجتني للعالم رجلا.

جو نافارو

إلى زوجتي، "إديث"، التي غمرتني بحبها وعلمتني معنى

الاهتمام بالآخرين.

مارفين كارلينز

المحتويات

أفهم ما تفكر فيه

د."مارفين كارلينز"

جلس الرجل بهدوء على الطرف الآخر من الطاولة، وأخذ يصيغ بحذر ردوده على استجوابات عميل المباحث الفيدرالية. لم يكن مشتبهًا به رئيسيًّا فى جريمة القتل، وكان دليل النفى الذى ساقه مقبولاً وبدا صادقًا، وعلى الرغم من ذلك استمر عميل المباحث الفيدرالية فى الضغط عليه، وبعد موافقة المشتبه به وجهت إليه سلسلة من الأسئلة عن سلاح الجريمة:

"إذا ارتكبت الجريمة، هل كنت ستستخدم بندقية؟".
"إذا ارتكبت الجريمة، هل كنت ستستخدم سكينًا؟".
"إذا ارتكبت الجريمة، هل كنت ستستخدم معول الثلج؟".
"إذا ارتكبت الجريمة، هل كنت ستستخدم مطرقة؟".

تم بالفعل استخدام أحد تلك الأسلحة - وهو معول الثلج - فى ارتكاب الجريمه، ولكن تم إخفاء تلك المعلومات عن الجمهور، وبالتالى، فإن القاتل وحده هو من يعلم أيًّا من تلك الأدوات هو السلاح الحقيقى للجريمة، وبينما كان عميل المباحث الفيدرالية يسرد قائمة الأسلحة، أخذ يراقب المشتبه به بعناية، وعندما تم ذكر معول

الثلج، انخفض جفنا الرجل بشدة وظلا منخفضين حتى ذُكر السلاح التالى. فهم المحقق على الفور دلالة رد فعل جفن العين الذى شاهده، ومنذ تلك اللحظة أصبح المشتبه به "الثانوىّ" هو أكثر الأشخاص أهمية فى التحقيقات، وأقر فيما بعد بارتكاب الجريمة.

تحية لـ"جو نافارو"، ذلك الرجل الرائع الذى - بالإضافة إلى كشفه للغز القاتل الذى استخدم معول الثلج - يُنسب له الفضل فى القبض على العديد من المجرمين ومنهم "جواسيس بارعون" خلال خمسة وعشرين عامًا من العمل المميز فى المباحث الفيدرالية. كيف كان قادرًا على القيام بذلك؟ إذا سألته، فسيقول بهدوء: "أدين بذلك لكونى قادرًا على قراءة لغة الجسد".

وقد اتضح أن جو قضى طيلة حياته المهنية يدرس، ويطبق علم التواصل غير الملفوظ - تعبيرات الوجه، والإيماءات، والحركات الجسدية (علم حركات الجسم)، والمسافات الجسدية (علم التدانى)، واللمس (علم اللمسيات)، ووضعية الجسد، وحتى الملابس - لكى يحل ألغاز ما يفكر فيه الناس، وكيف ينوون التصرف، وإذا ما كانت أقوالهم صادقة أو كاذبة. هذه *ليست* أخبارًا جيدة للمجرمين، والإرهابيين، والجواسيس، والذين غالبًا ما يطلقون، تحت استجوابه الدقيق، إشارات جسدية كثيرة تجعل أفكارهم ومقاصدهم واضحة ولافتة للنظر.

وعلى الرغم من ذلك، فهى أخبار جيدة بالنسبة لك، أيها القارئ، لأن "جو" سيتشارك معك فى نفس المعرفة غير الملفوظة التى اعتمد عليها "جو" ليصبح "صائد جواسيس" ممتازًا، و"مكتشفًا للكذب البَشَرِى"، ومحاضرًا فى المباحث الفيدرالية؛ وذلك لتستطيع فهم مشاعر، وأفكار، ومقاصد الأشخاص المحيطين بك بشكل أفضل. وبوصفه مؤلفًا ومدربًا شهيرًا، سيعلمك "جو" كيف تنظر لما حولك بعين خبير قادر على اكتشاف وتفسير السلوكيات غير الملفوظة للآخرين وبالتالى ستستطيع أن تتفاعل معهم بطريقة أكثر نجاحًا. وسواء كانت هذه المعرفة للعمل أو للمتعة، فإنها سوف تثرى حياتك وتعلى من شأنها.

الكثير مما سيطلعك "جو" عليه فى هذا الكتاب لم يكن معترفًا به من قبل المجتمع العلمى منذ خمسة عشر عامًا مضت، فلقد أصبح العلماء قادرين على إثبات صحة السلوكيات التى سيصفها "جو" فقط من خلال التقدم فى تقنية رسم المخ والتصوير العصبى، ونظرًا لكونه ملمًا بأحدث الاكتشافات فى مجال علم النفس، والبيولوجيا العصبية، والطب، وعلم الاجتماع، وعلم الجريمة، ودراسات التواصل، وعلم

الإنسـان ـ أضف إلى ذلك خبرته لمدة ربـع قرن فى استخدام السلوك غير الملفوظ فى عملـه كعميل خاص بالمباحث الفيدرالية ـ فـإن "جو" مؤهل لمساعدتك على النجاح فى فهمـك عمليات التواصل غير الملفوظ. وخبرته مطلوبـة ومعترف بها على نطاق عالمى، بالإضافـة إلى إجـراء مقابـلات منتظمة معه فى برامج على شبكـة (إن بى سى) التى استضافتـه فى برنامج *"تـوداى شو"*، وشبكة *(سى إن إن) التـى اسضافته فى برنامج "هيدلايـن نيـوز"*، و*"فوكسـ كابل نيـوز"*، وشبكة (إيه بـى سى) التـى استضافته فى برنامـج *"جود مورنينـج أمريكا"*، وقـد استمر فى عقد حلقات دراسية لمصلحة المباحث الفيدراليـة ووكالات الاستخبارات المركزية، بالإضافة إلى الوكالات الأخرى فى مجتمع الاستخبارات، وهو مستشار للبنوك وشركات التأمين وأيضًا للمؤسسات القانونية الكبرى فـى الولايات المتحدة وفى الخارج. ويلقى "جو" أيضًا محاضرات فى جامعة سانت ليو، وفـى جامعات مختلفـة للطب فى أرجـاء الولايـات المتحدة، حيث لاقـت وجهات نظره الفريـدة فيما يتعلق بالتواصل غـير الملفوظ قبولاً جماهيريًّا بين العديد من الأشخاص، بمـن فيهم الأطبـاء الذين يرغبون فى تقييم مرضاهم بسرعة ودقة أكبر، كما أن المزج بين المهارات الأكاديمية والاعتماد الوظيفى قد جعل "جو" ـ بالإضافة إلى ارتباط ذلك بتحليلـه البارع لعمليات التواصـل غير الملفوظ فى الحياة والمواقـف الصعبة ـ متفردًا وفى طليعة خبراء السلوكيات غير الملفوظة، كما ستكتشف فى هذا الكتاب.

بعد العمل مع "جو"، وحضور حلقاته الدراسية، وتنفيذى لأفكاره فى حياتى، أعتقد بشدة أن المادة الموجودة فى تلك الصفحات تمثل تحسنًا رئيسيًّا فى مدى فهمنا لكل الأشياء غير الملفوظة. أقول هذا بصفتى عالم نفس محنكًا شاركت فى تأليف هذا الكتاب لأننى كنت متحمسًا لعمل "جو" الريادى لاستغلال المعرفة *العلمية* الخاصة بعمليات التواصل غير الملفوظ لتحقيق الأهداف المهنية والنجاح الشخصى.

كنت أيضًا معجبًا بأسلوبه المتعقل، والدقيق فى التعامل مع الموضوع. على سبيل المثال، على الرغم من أن ملاحظة السلوكيات غير الملفوظة تسمح لنا بالحصول على "قراءة دقيقة" لأنواع عديدة من السلوكيات، فإن "جو" يحذرنا من أن استخدام لغة الجسد لاكتشاف الخداع هو مهمة صعبة وتمثل تحديًا كبيرًا بشكل خاص. هذه وجهة نظر مهمة ـ نادرًا ما يدركها غير المتخصصين أو الذين يعملون على تنفيذ القانون ـ وهى تستخدم كوسيلة تذكير مهمة ومؤثرة لتتوخى الحذر *جيدًا* قبل أن تعلن أن هذا الشخص صادق أو كاذب معتمدًا على سلوكياته غير الملفوظة.

بخلاف العديد من الكتب الأخرى الخاصة بالسلوك غير الملفوظ؛ فإن المعلومات

المقدمة هنا تعتمد على حقائق علمية ونتائج بعض الدراسات بدلًا من الاعتماد على الآراء الشخصية والتأملات النظرية. علاوة على ذلك، يبرز الكتاب ما تغفله دائمًا الأعمال الأخرى التى تم نشرها، وهو الدور المهم الذى يلعبه *الجهاز الحوفى* الخاص بالعقل البشرى فى فهم واستخدام الإشارات غير الملفوظة بطريقة فعالة.

يمكنك أن تتقن اللغة الصامتة للجسد. سواء كنت تدرس السلوكيات غير الملفوظة لأنك تريد أن تتقدم فى وظيفتك، أو لأنك تريد ببساطة أن تسير الأمور مع أصدقائك وعائلتك بشكل أفضل، فإن هذا الكتاب مصمم من أجلك، وحتى يمكنك تحقيق البراعة سيتطلب منك الأمر الاطلاع بدقة على الفصول اللاحقة، بالإضافة إلى الالتزام بقضاء بعض الوقت الجاد وبذل الجهد فى تعلم وتطبيق تعاليم "جو" فى روتينك اليومى.

تعد قراءة الناس بطريقة ناجحة - تعلُّم السلوكيات غير الملفوظة وتفسيرها، واستخدامها للتنبؤ بالأفعال البشرية - مهمة تستحق انتباهك بحق؛ فهى مهمة تقدم مكافآت وافرة مقابل الجهد المبذول. لذلك ثبِّت قدميك بشدة على الأرض، وانتقل إلى الصفحة التالية، واستعد لتتعلم وتشاهد جميع هذه السلوكيات غير الملفوظة المهمة التى سيعلمك "جو" إياها، ولن يمضى وقت طويل قبل أن تكتشف، بمجرد نظرة خاطفة، ما يقوله كل جسد.

شكر وتقدير

عندما بدأت فى كتابة المسودات الأولية لهذا الكتاب، أدركت أن مشروع هذا الكتاب ظل لفترة طويلة فى مرحلة التطوير، ولم يبدأ مشروع العمل فى هذا الكتاب باهتمامى بالقراءة عن السلوكيات غير الملفوظة، ولا بمتابعتها أكاديميًّا، ولا من خلال عملى فى المباحث الفيدرالية. بالأحرى، ومن الناحية الفعلية، بدأ هذا المشروع مع عائلتى منذ سنوات عديدة.

فى المقام الأول تعلمت قراءة الآخرين من خلال تعاليم والدىّ، "ألبرت" و"ماريانا لوبيز"، وجدتى "أديلينا بانيجوا إيزبينو". كل منهم بطريقته علمنى شيئًا مختلفًا عن مغزى وقوة الاتصالات غير الملفوظة. بالنسبة لأمى، تعلمت منها أن السلوكيات غير الملفوظة ذات قيمة ثمينة فى التعامل مع الآخرين. لقد علمتنى أن السلوك الدقيق يُمكِّننا من تجنب أى موقف محرج أو يمكن أن يجعل الشخص يشعر بارتياح تام ـ إنها مهارة قامت بها بسهولة طوال حياتها. وبالنسبة لأبى، تعلمت منه قوة التعبير؛ فبنظرة واحدة كان يستطيع أن يتواصل مع العديد من الأشخاص بوضوح شديد. إنه رجل يستحق الاحترام، من خلال شخصيته فقط. ومن جدتى، التى أهدى لها هذا الكتاب،

الوصية ٤: تعلم أن تلاحظ وتترجم السلوكيات الخاصة غير الملفوظة.
تتألف السلوكيات غير الملفوظة الشائعة من مجموعة من إشارات الجسد: والتى تكون متماثلة نسبيًا لدى الجميع. هناك نوع ثانٍ من إشارات الجسد يسمى *السلوك الخاص غير الملفوظ*، وهو إشارة فريدة من نوعها بالنسبة لكل فرد.

فى محاولتك للتعرف على الإشارات الخاصة، ستحتاج إلى أن تراقب بدقة الأنماط السلوكية للأشخاص الذين تتعامل معهم بصفة منتظمة(الأصدقاء، والعائلة، وزملاء العمل، والأشخاص الذين يقدمون لك البضائع والخدمات بصفة مستمرة). كلما عرفت شخصًا ما بشكل أفضل، أو تعاملت معه لفترة أطول، سيكون من السهل عليك اكتشاف تلك المعلومات لأنك ستمتلك قاعدة بيانات عريضة تعتمد عليها فى إصدار أحكامك. على سبيل المثال، إذا لاحظت أن ابنك المراهق يحك رأسه ويعض على شفتيه عندما يكون مقبلًا على اختبار، قد يكون ذلك تصريحًا خاصًا موثوقًا به يوضح اضطرابه أو نقص استعداده. مما لا شك فيه أن ذلك أصبح جزءًا من مجموعة الأعمال التى يقوم بها معبرًا عن توتره، وستراها مرارًا وتكرارًا لأن "أفضل مؤشر على سلوك المستقبل هو سلوك الماضى".

الوصية ٥: عندما تتعامل مع الآخرين، حاول أن تتعرف على سلوكهم الأساسى. لكى تستطيع التعرف على السلوك الأساسى للأشخاص الذين تتعامل معهم بطريقة منتظمة، تحتاج إلى أن تلاحظ كيف يبدون عادة، كيف يجلسون، أين يضعون أيديهم، الوضع الطبيعى لأقدامهم، وضعية جسدهم وتعبيرات الوجه الشائعة، حركات رؤوسهم، وحتى أين يضعون أو يحملون ممتلكاتهم بشكل عام، مثل حافظة النقود (راجع الشكل ١ و٢). تحتاج إلى أن تكون قادرًا على التفريق بين تعبيرات وجوههم "الطبيعية" وتعبيرات وجوههم عند "التوتر".

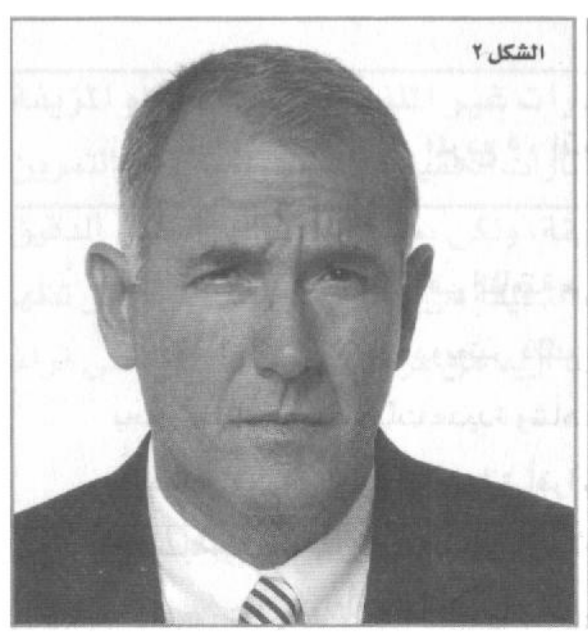
إن عدم إدراكك للسلوك الأساسى للأشخاص يضعك فى نفس موقف الآباء الذين لا ينظرون إلى حلوق أطفالهم حتى يصابوا بالمرض. فى هذه اللحظة يتصلون بالطبيب ويحاولون أن يصفوا ما يرونه داخل حلوق أطفالهم، ولكنهم لا يمتلكون أية وسائل للمقارنة لأنهم لم ينظروا مطلقًا لحلق الطفل عندما كان سليمًا صحيًا. من خلال ملاحظة ما هو طبيعى، نبدأ فى إدراك وتمييز ما هو غير طبيعى.

حتى عند مقابلة شخص ما، ينبغى عليك أن تحاول ملاحظة "حالته عند بدء الحديث" لأن التعرف على السلوك الأساسى للشخص يعتبر أمرًا غاية فى الأهمية

لأنه يسمح لك بتحديد وقت انحرافه عنه، الأمر الذى يمكن أن يكون مهمًا، ومفيدًا للغاية.(راجع المربع رقم ٥).

الشكل ١

لاحظ ملامح الوجه عندما لا يكون قلقًا، فالعينان مرتخيتان وينبغى أن تكون الشفتان منتفختين.



الشكل ٢

الوجه القلق يبدو متوترًا ومشدودًا قليلًا، والحاجبان منعقدان، والجبهة مقطبة.

الوصية ٦: حاول دائمًا أن تراقب التصريحات المضاعفة للأشخاص- السلوكيات التى تحدث مجتمعة أو متتالية. ستعزز من دقتك فى قراءة الأشخاص عندما تلاحظ التصريحات المضاعفة، أو مجموعات إشارات سلوك الجسد التى يمكن الاعتماد عليها. تلك الإشارات تعمل معًا مثل أجزاء أحجية الصور المقطوعة. كلما زاد عدد القطع التى تمتلكها، كانت فرص وضعها جميعًا معًا ورؤية الصورة التى تمثلها أفضل. وللتوضيح، إذا رأيت منافسًا فى العمل يظهر نوعًا من سلوكيات التوتر، وتبعه بسلوكيات تدل على الهدوء، أكون أكثر ثقة فى أنه يساوم من موقف ضعف.

الوصية ٧: من المهم أن تبحث عن التغيرات التى تحدث فى سلوك الشخص والتى يمكن أن تشير إلى تغير فى الأفكار، أو المشاعر، أو الاهتمامات، أو المقاصد. *التغيرات* المفاجئة فى السلوك يمكنها أن تساعد فى إظهار كيف يتعامل

بوصولك لنهاية الكتاب، ستكون أنت أيضًا قد اكتسبت معرفة عميقة لكيفية اتصالنا بطريقة غير ملفوظة، وأن يثرى ذلك حياتك، كما حدث لى، من خلال معرفة ما يقوله كل جسد.

"جو نافارو"
"تامبا، فلوريدا"
أغسطس ٢٠٠٧

ما
يقوله
كل جسد

الأول

إتقان أسرار التواصل غير الملفوظ

كلما قمت بتدريس "لغة الجسد" لبعض الأشخاص، يتم طرح هذا السؤال بشكل ثابت. "جو، ما الذى جعلك تهتم بدراسة السلوك غير الملفوظ فى المقام الأول؟"، لم يكن ذلك شيئًا خططت للقيام به، ولا كان نتيجة انجذاب طويل المدى لهذا الموضوع. لقد كان الأمر أكثر واقعية من ذلك. لقد كان اهتمامًا ناتجًا عن الحاجة، الحاجة للتكيف بنجاح مع طريقة حياة جديدة تمامًا. عندما كنت فى الثامنة من العمر، قدمت إلى أمريكا مهاجرًا من كوبا. غادرنا بعد عملية "خليج الخنازير" بأشهر قليلة، وبصراحة كنا نعتقد أننا سنظل هنا لفترة قصيرة كلاجئين.

ولعدم قدرتى فى البداية على الحديث بالإنجليزية، قمت بما قام به الآلاف من المهاجرين الذين جاءوا لتلك الدولة. تعلمت بسرعة أنه لكى أتناغم مع زملائى بالمدرسة، فإننى أحتاج إلى أن أكون مدركًا ـ و حساسًا ـ للغة "الأخرى" المحيطة بى، لغة السلوك غير الملفوظ. وجدت أنها كانت لغة أستطيع ترجمتها وفهمها فورًا. وفى عقلى الصغير، رأيت الجسد البشرى كنوع من اللوحات التى تنقل (أو تعلن) ما يفكر فيه الشخص

من خلال الإيماءات، وتعبيرات الوجه، والحركات الجسدية التى استطعت قراءتها. من الواضح، أننى تعلمت الإنجليزية بمرور الوقت- حتى أننى فقدت بعض المهارة فيما يخص اللغة الأسبانية ـ ولكن فيما يتعلق باللغة غير الملفوظة، فلم أنسها مطلقًا. اكتشفت فى سن صغيرة أننى أستطيع أن أعتمد دائمًا على الاتصالات غير الملفوظة.

تعلمت أن أستخدم لغة الجسد لترجمة ما يحاول زملائى ومدرسىّ أن يوصلوه لى وكيف يشعرون تجاهى. أحد الأشياء الأولى التى لاحظتها هى أن الطلاب أو المدرسين الذين كانوا يحبوننى كانوا يرفعون (أو يقوسون) حواجبهم عندما يروننى أمشى فى الغرفة للمرة الأولى. من جهة أخرى، قد يصرف أولئك الأشخاص الذين لم يكونوا ودودين تجاهى أعينهم قليلًا عندما أظهر. فالسلوك الذى تتم ملاحظته ذات مرة لا يمكن نسيانه مطلقًا. استخدمت تلك المعلومات غير الملفوظة، مثلما فعل العديد من المهاجرين الآخرين، بسرعة لأقيم وأنمى صداقات، ولأتواصل بالرغم من عائق اللغة الواضح، ولأتجنب الأعداء، وفى إنشاء علاقات سليمة، وبعد سنوات عديدة استطعت أن أستخدم نفس سلوكيات العين غير الملفوظة لحل الجرائم كمحقق خاص بمكتب المباحث الفيدرالية (انظر المربع رقم ١).

معتمدا على خلفيتى الثقافية، وتعليمى، وتدريبى، أريد أن أعلمك أن ترى العالم كما يراه خبير فى التواصل غير الملفوظ بالمباحث الفيدرالية: كبيئة مشرقة وفعالة حيث يعود أى تفاعل بشرى بالمعلومات، وكفرصة لاستخدام اللغة الصامتة للجسد لإثراء معرفتك بما يفكر، ويشعر، وينوى الأشخاص الآخرون فعله. سيساعدك استخدام هذه المعرفة لتصمد بين الآخرين. كما أنه سيحميك أيضًا ويمنحك فطنة مسبقة للسلوك الإنسانى.

ما تحديدًا التواصل غير الملفوظ؟

التواصل غير الملفوظ، الذى غالبًا ما يشار إليه بالسلوك غير الملفوظ أو لغة الجسد، هو وسيلة لنقل المعلومات ـ مثل الكلام الملفوظ تمامًا ـ عدا أن هذه المعلومات يتم نقلها من خلال تعبيرات الوجه، والإيماءات، واللمس (علم اللمسيات)، والحركات الجسدية (علم حركات الجسم)، ووضعية الجسد، والمظهر الخارجى (الملابس، المجوهرات، طريقة تصفيف الشعر، الوشم، إلخ.)، وحتى من خلال نبرة، ونغمة، ومستوى صوت الشخص (وليس من خلال المحتوى الملفوظ). السلوكيات غير الملفوظة تمثل تقريبًا من ٦٠ إلى ٦٥ بالمائة من التواصل بين الأشخاص وخلال العلاقة الحميمة، مثلًا يمكن

أن تمثل ١٠٠ بالمائة من الاتصال بين الأزواج (برجون، ١٩٩٤، ٢٢٩-٢٨٥).

المربع ١: فى غمضة عين

"غلق العين" هو سلوك غير ملفوظ يمكن أن يحدث عندما نشعر بأننا مهددون أو لا نحب ما نرى أو عندما نشعر بكلا الأمرين. تحويل العين (كما فى الحالة المذكورة آنفا، مع زملائى فى المدرسة) وغلق أو تغطية أعيننا هى تصرفات تطورت لحماية عقلنا من "رؤية" صور غير مرغوب فيها وللتعبير عن ازدرائنا للآخرين.

وكمحقق، استخدمت سلوكيات غلق العين للمساعدة فى التحقيقات الخاصة بحريق متعمد فى فندق فى "بورتوريكو" والذى أودى بحياة سبعة وتسعين شخصًا. وعلى الفور دارت الشكوك حول حارس الأمن لأن الحريق اندلع فى المكان الذى تم تعيينه فيه، ومن الطرق التى جعلتنا نصمم على أنه لا توجد مصلحة له فى إشعال الحريق أنه من خلال سؤاله أسئلة محددة للغاية مثل أين كان قبل اندلاع الحريق، ووقت نشوبه، وسواء كان أشعل الحريق أم لا؟ وبعد كل سؤال لاحظت وجهه للحصول على أى إشارات تنم عن سلوك غلق العين. أغلق عينيه فقط لدى طرح السؤال الخاص بمكان تواجده عندما نشب الحريق. وبشكل غريب، على عكس ما توقعت، لم يزعجه السؤال: "هل أنت من أشعل الحريق؟" أظهر ذلك لى أن الأمر المهم هو مكان تواجده أثناء اندلاع الحريق، وليس تورطه المحتمل فى إشعال الحريق. تم سؤاله فيما بعد عن هذا الأمر من قبل كبار المحققين وأخيرًا أقر بأنه ترك موقعه لزيارة صديقته، التى كانت تعمل فى نفس الفندق أيضًا. ولسوء الحظ، بمجرد أن غادر، دخل منفذو الحريق إلى المنطقة التى كان ينبغى عليه حراستها وأشعلوا الحريق.

فى تلك القضية، قدم لنا سلوك الحارس فى غلق عينيه الملاحظة التى احتجنا إليها لكى نواصل طرح سلسلة من الأسئلة التى كشفت النقاب عن القضية، وفى نهاية الأمر، تم القبض على ثلاثة هم من نفذوا الحريق وتمت إدانتهم بالجريمة. مع ذلك، لم يكن حارس الأمن، بالرغم من كونه مهملًا ومحملًا بعبء الذنب، هو المجرم.

يمكن أن يُظهر التواصل غير الملفوظ أيضًا الأفكار، والمشاعر، والمقاصد الحقيقية لشخص ما، ولهذا السبب، يُشار فى بعض الأحيان للسلوكيات غير الملفوظة بأنها *تصريحات* (لأنها تخبرنا عن الحالة العقلية الحقيقية للشخص)، لأن الناس لا يكونون دائمًا مدركين أنهم يتواصلون بطريقة غير ملفوظة، غالبًا ما تكون لغة الجسد أكثر صدقًا من التصريحات الملفوظة، التى تُصنع بإدراك لتحقيق أهداف المتحدث (راجع المربع رقم ٢).

المربع ٢ : الأفعال أبلغ من الأقوال

هناك مثال جدير بالذكر يثبت أن لغة الجسد يمكن أن تكون فى بعض الأحيان أكثر صدقًا من اللغة الملفوظة. هذا المثال يدور حول حادثة اغتصاب سيدة شابة فى باركر أنديان ريزرفيشن "بأريزونا". تم إحضار أحد المشتبه بهم للاستجواب. بدت كلماته مقنعة وكانت قصته معقولة، فقد ادعى أنه لم ير الضحية وأنه كان فى أحد حقول القطن بالخارج، ثم توجه يسارًا، ثم سار مباشرة إلى منزله. وعندما كان زملائى يدونون ملاحظاتهم حول ما كانوا يسمعون، ركزت نظرى على المشتبه به ورأيت أنه بينما كان يروى قصة توجهه يسارًا ثم إلى المنزل، أشارت يده إلى الناحية اليمنى، والذى كان بالفعل الاتجاه الذى يؤدى إلى مسرح جريمة الاغتصاب، فإذا لم أرقبه، ما استطعت أن أفرق بين سلوكه الملفوظ ("اتجهت يسارًا") وغير الملفوظ (إشارة اليد للناحية اليمنى)؛ ولكن بمجرد أن رأيت هذا شعرت بالريبة وأحسست أنه يكذب. انتظرت لبرهة ثم واجهته مجددًا، وفى النهاية اعترف بالجريمة.

كلما ساعدتك ملاحظتك للسلوك غير الملفوظ لشخص ما فى فهم مشاعر، أو مقاصد، أو تصرفات هذا الشخص ـ أو أوضحت معنى كلماته الملفوظة ـ ففى هذه الحالة تكون قد ترجمت واستخدمت تلك الأداة الصامتة بنجاح.

استخدام السلوك غير الملفوظ فى تنمية حياتك

لقد أثبت الباحثون أن أولئك الذين يستطيعون قراءة وتفسير التواصل غير الملفوظ بطريقة فعالة، ويستطيعون تدبر كيفية فهم الآخرين لهم، سيستمتعون بنجاح أكبر فى الحياة أكثر من هؤلاء الذين تنقصهم تلك المهارة (جوليمان، ١٩٩٥، ١٣-٩٢). هدف هذا الكتاب هو تعليمك كيف تلاحظ العالم من حولك وتحدد معنى التواصل غير الملفوظ فى أى بيئة محيطة. ستنمى تلك المعرفة القوية تفاعلاتك الشخصية وستثرى حياتك، كما حدث معى.

أحد الأشياء المذهلة التى أدت إلى تقدير السلوك غير الملفوظ هو سريان مفعوله عالميًا؛ حيث إنه ينجح فى كل مكان يتفاعل فيه البشر. يعتبر التواصل غير الملفوظ واسع الانتشار وجديرًا بالثقة. بمجرد أن تعرف ما يعنيه أى سلوك غير ملفوظ، تستطيع أن تستخدم تلك المعلومات فى أى عدد من الظروف المختلفة وفى شتى أنواع البيئات المحيطة. فى الحقيقة، من الصعب أن تتفاعل بفعالية بدون استخدام السلوك غير الملفوظ. إذا تساءلت لماذا لا يزال الناس يهرعون للمقابلات فى عصر الكمبيوتر، والرسائل النصية، والرسائل الإلكترونية، والهواتف، والمؤتمرات التى تعقد عن طريق الفيديو، فالإجابة هى: بسبب الحاجة للتعبير وملاحظة التواصل غير الملفوظ بطريقة شخصية. لماذا؟ لأن الاتصالات غير الملفوظة قوية وذات معنى. وبناء عليه فإنك ستقدر على تطبيق كل ما سوف تتعلمه من هذا الكتاب فى أى موقف، وفى أى بيئة محيطة. ومثال على ذلك ما يلى. (راجع المربع رقم ٣ فى الصفحة التالية).

المربع ٣ : منح الطبيب اليد العليا

قدمت منذ عدة شهور محاضرة لمجموعة من لاعبى الشطرنج عن كيفية استخدام السلوك غير الملفوظ لقراءة أفكار خصومهم؛ ولأن لعبة الشطرنج تعتمد على الذكاء والتركيز، اهتم اللاعبون اهتمامًا شديدًا بكيفية القدرة على قراءة تصريحات خصومهم غير الملفوظة. وبالنسبة لهم، فإن ترجمة الاتصالات غير الملفوظة تعتبر أمرًا مهمًّا للنجاح. على الرغم من أن العديد منهم كانوا ممتنين بسبب الرؤى التى قدمتها، فإن ما أذهلنى بالفعل هو مدى قدرة المشاركين فى المحاضرة على رؤية قيمة فهم واستخدام السلوك غير الملفوظ فيما هو أهم من لعبة الشطرنج.

وبعد انتهاء المحاضرة بأسبوعين تلقيت رسالة إلكترونية من أحد المشاركين، وهو طبيب من تكساس. كتب لى قائلًا: "ما وجدته مذهلًا للغاية أن ما تعلمته فى المحاضرة ساعدنى أيضًا فى عملي. ساعدنى الاتصال غير الملفوظ الذى علمته لنا لقراءة أفكار لاعبى الشطرنج فى قراءة أفكار مرضاى، أيضًا. الآن أستطيع أن أشعر عندما يكونون منزعجين، أواثقين، أو حتى عندما لا يكونون صادقين بالمرة". تعبر ملاحظة الطبيب عن سعة انتشار التواصل غير الملفوظ وقيمته فى شتى نواحى الحياة.

إتقان الاتصالات غير الملفوظة يتطلب مشاركة

أنا مقتنع بأن أى شخص يمتلك ذكاءً عاديًّا يستطيع أن يتعلم استخدام التواصل غير الملفوظ لتطوير نفسه. أعرف ذلك لأننى علمت الآلاف من الأشخاص طيلة العقدين الماضيين - أشخاص مثلك تمامًا - كيف يترجمون السلوك غير الملفوظ بنجاح ويستخدمون تلك المعلومات لإثراء حياتهم، وحياة من يحبون، ولتحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية، وعلى بالرغم من هذا، فإن تحقيق ذلك يتطلب أن نُكوِّن أنا وأنت شراكة عمل، يسهم فيها كل منا بشىء ما ذى أهمية بالنسبة لجهدنا المتبادل.

اتباع الوصايا العشر للنجاح فى ملاحظة وترجمة الاتصالات غير الملفوظة

تعتبر قراءة الأشخاص بطريقة ناجحة ـ جمع المعلومات غير الملفوظة لفهم أفكارهم، ومشاعرهم، ومقاصدهم ـ مهارة تتطلب الممارسة المستمرة والتدريب المناسب. ولمساعدتك فى الجانب التدريبى، أود أن أزودك ببعض الإرشادات المهمة ــ أو التوصيات ـ لتزيد من فاعليتك فى قراءة الاتصالات غير الملفوظة، وبينما تدمج تلك الوصايا فى حياتك اليومية وتجعلها جزءًا من نشاطك اليومي، ستصبح قريبًا عادة بالنسبة لك، تحتاج للقليل ـ إذا احتاجت من الأساس ـ من التفكير الواعى. إن الأمر يشبه كثيرًا تعلم القيادة. هل تتذكر المرة الأولى التى قمت فيها بذلك؟ إذا كنت مثلى، فهذا يعنى أنك كنت مهتمًا بإدارة السيارة ولهذا كان من الصعب أن تتابع ما كنت تقوم به داخل السيارة وتركز على ما يحدث فى الطريق بالخارج فى نفس الوقت؛ لكن عندما شعرت بالراحة وراء عجلة القيادة استطعت أن تزيد من تركيزك لتستوعب بيئة القيادة المحيطة بأكملها داخل وخارج السيارة. نفس الطريقة تحدث مع السلوك غير الملفوظ. بمجرد أن تتقن تقنيات استخدام التواصل غير الملفوظ بفاعلية، سيصبح الأمر تلقائيًا وتستطيع أن تركز انتباهك التام فى ترجمة العالم من حولك.

الوصية ١ : **كن ملاحظًا جيدًا لبيئتك.** ذلك الشرط الأساسى لأى شخص يتمنى أن يترجم ويستخدم إشارات التواصل غير الملفوظة.

تخيل مدى حماقة محاولة الاستماع لشخص ما وفى آذاننا سدادات. فى هذه الحالة لن نستطيع أن نسمع الرسالة وأيًّا كان ما ستقوله فإنه سيقال دون جدوى. وبالتالى، معظم العازمين على الاستماع لا يتحدثون مع الآخرين وهم يرتدون سدادات الأذن. ومع ذلك، عندما يتعلق الأمر برؤية اللغة الصامتة للسلوك غير الملفوظ، قد يرتدى معظم المشاهدين أيضًا عصابات العين، وكأنهم غافلون تمامًا عن مدى أهمية الإشارات الجسدية التى تصدر من حولهم. اهتم بذلك. مثلما يكون *الاستماع* الدقيق مهمًّا لفهم التصريحات الملفوظة، فإن *الملاحظة* الدقيقة أمر حيوى لفهم لغة جسدنا. أوه! لا تتخط تلك الجملة بسرعة وتستمر فى القراءة، فهى توضح أمرًا مهمًّا بالفعل. الملاحظة الدقيقة (التى تتطلب جهدًا)ـ ضرورية بالفعل لقراءة الأشخاص وفهم أحاديثهم غير الملفوظة بنجاح.

المشكلة هى أن معظم الناس يقضون حياتهم ينظرون ولكن لا يرون بالفعل، أو كما أعلن المحقق الإنجليزى الدقيق، "شارلوك هولمز"، لشريكه د. "واتسون": "أنت ترى، ولكنك لا تلاحظ". للأسف، يبذل غالبية الأفراد جهداً قليلاً جدًّا فى ملاحظة ما حولهم من أشياء. هؤلاء الأشخاص غير واعين للتغيرات الدقيقة التى تحدث فى العالم، وهم غير مدركين للنسيج الغنى من التفاصيل التى تحيط بهم، مثل الحركة الدقيقة ليد أو قدم شخص ما والتى قد تظهر مكنون أفكاره أو مقاصده.

فى الحقيقة، أوضحت الدراسات العلمية المختلفة ضعف مستوى الأشخاص فى ملاحظة العالم من حولهم. على سبيل المثال، عندما مر رجل متنكر على هيئة غوريلا أمام مجموعة من الطلاب بينما تحدث بعض الأنشطة الأخرى، نصف التلاميذ لم يلاحظ حتى مروره وسط كل ذلك. (سيمونز وكابريس، ١٩٩٩، ١٠٥٩–١٠٧٤)

الأفراد الذين يفتقرون للملاحظة ينقصهم ما يسميه الطيارون "وعى الموقف" وهو القدرة على ملاحظة وفهم ما يدور حولك دائمًا؛ إنهم لا يمتلكون صورة عقلية ثابتة لما يحدث بالفعل من حولهم أو حتى أمامهم. اطلب من هؤلاء أن يدخلوا غرفة غريبة مليئة بالأشخاص، وامنحهم فرصة للنظر حولهم، ثم اطلب منهم أن يغمضوا أعينهم ويخبروك بما رأوا. ستندهش بسبب عجزهم عن تذكر حتى أكثر المعالم وضوحًا فى الغرفة.

أشعر بإحباط بسبب كثرة مصادفتى أو قراءتى عن أشخاص يشعرون بدهشة تجاه بعض أحداث الحياة. تكون شكاوى أولئك الأفراد دائمًا متماثلة:

" رتبت زوجتى للطلاق. لم ألحظ مطلقًا أية إشارة بأنها غير سعيدة بزواجنا" .

" أخبرنى مستشار مركز المشورة بأن ابنى يتعاطى الكوكايين منذ ثلاث سنوات. لم تكن لدىَّ أدنى فكرة عن أنه يتعاطى المخدرات" .

" كنت أتناقش مع هذا الشاب وفجأة صفعنى على وجهى. لم أر مطلقًا أى إشارة تنبئ بذلك" .

" اعتقدت أن مديرى فى العمل سعيد للغاية بأدائى الوظيفى، ولم تكن لدىَّ أدنى فكرة عن أنه سيتم فصلى من العمل" .

تلك هى العبارات التى صرح بها بعض الرجال والنساء الذين لم يتعلموا قط ملاحظة العالم من حولهم بفاعلية. ذلك العجز ليس مفاجئًا، ففى النهاية، أثناء نمونا وانتقالنا من مرحلة الطفولة لمرحلة الرشد وأصبحنا راشدين، لم يتم تعليمنا كيفية ملاحظة إشارات الآخرين غير الملفوظة. لا توجد مناهج دراسية فى المدارس الابتدائية أو الثانوية، أو الكليات تعلم الناس وعى الموقف. إذا كنت محظوظًا، ستُعلم نفسك أن تكون ملاحظًا دقيقًا، وإذا لم تكن كذلك، فستفقد قدرًا كبيرًا من المعلومات المفيدة التى يمكن أن تساعدك على تجنب المشاكل وجعل حياتك أكثر نجاحًا.

لحسن الحظ، تعتبر الملاحظة مهارة يمكن تعلمها. يجب علينا ألا نواصل حياتنا غافلين عن مدى أهميتها. علاوة على ذلك، لأنها مهارة، يمكننا أن نطور مستوانا فيها عن طريق التدريب المناسب والممارسة. إذا كنت "تفتقر إلى القدرة على الملاحظة، فلا تيأس. يمكنك أن تتغلب على نقطة الضعف *هذه* إذا كنت على استعداد لتخصيص وقت وجهد لملاحظة العالم من حولك بمزيد من الوعى.

ما تحتاج إلى فعله هو أن تجعل الملاحظة ـ الملاحظة الدقيقة ـ أسلوب حياة. كونك مدركًا للعالم المحيط بك ليس تصرفًا سلبيًّا. إنه سلوك واع، متأنٍّ ـ وهو عبارة عن شىء يطلب الجهد، والطاقة، والتركيز لتحقيقه، *والممارسة المستمرة* للحفاظ عليه. الملاحظة مثل العضلة تصير أقوى عند ممارسة المزيد من الرياضة وتضمر عندما تتوقف تلك الممارسة. مرن عضلة ملاحظتك وستصبح مترجمًا قويًّا للعالم من حولك.

بالمناسبة، عندما أتحدث عن الملاحظة الدقيقة، فأنا أطلب منك أن تستخدم كل حواسك، وليس فقط حاسة البصر. كلما دخلت لمنزلى، آخذ نفسًا عميقًا. إذا لم تبد الرائحة "عادية" أبدأ فى الشعور بالقلق. فى إحدى المرات، عندما عدت من رحلتى شممت رائحة طفيفة لدخان سيجارة. نبهنى أنفى بطريقة جيدة لخطر محتمل قبل أن أفحص منزلى بعينىّ. اتضح أن عامل الصيانة كان موجودًا لإصلاح أنبوب غاز به تسريب، والدخان الذى على ملابسه وجلده ظل منتشرًا فى الهواء بعد ساعات عديدة. لحسن الحظ، أنه كان عامل الصيانة.. مرحبًا به، ولكن كان من السهل أن يكون هناك لص مختبئ فى الغرفة المجاورة. المغزى من هذا هو، أنه باستخدام جميع حواسى، كنت أكثر قدرة على تقدير البيئة المحيطة بى، والمساهمة فى أمنى وسلامتى.

الوصية ٢: ملاحظة سياق الكلام هو المفتاح لفهم السلوك غير الملفوظ.
عند محاولة فهم السلوك غير الملفوظ فى مواقف الحياة الطبيعية، أعلم أنك كلما فهمت سياق الكلام زاد فهمك لما يعنيه هذا الكلام. على سبيل المثال، بعد حادثة مرور، أتوقع أن يكون الناس فى صدمة ويسيرون فى ذهول. أتوقع أن ترتجف أيديهم وأن يأخذوا قرارات خاطئة مثل السير فى مناطق المرور القريبة. (لهذا يطلب منك الضباط أن تظل فى سيارتك) لماذا؟ بعد الحادثة، يعانى الناس من تأثيرات الاختطاف الكامل للعقل "المفكر" من خلال منطقة فى المخ تعرف باسم الجهاز الحوفى. نتيجة هذا الاختطاف تتضمن سلوكيات مثل الارتجاف، والارتباك، والاضطراب، والقلق. فى سياق الكلام، تكون تلك الأفعال متوقعة وهى تؤكد التوتر الناتج عن الحادثة. خلال مقابلة العمل، أتوقع أن يكون المتقدمون مضطربين فى البداية وأن يتشتتوا بسبب ذلك الاضطراب؛ لكن إذا ظهر ذلك مجددًا عندما أطرح أسئلة محددة، فعلىَّ أن أتساءل لماذا ظهرت تلك السلوكيات المضطربة مجددًا.

الوصية ٣: تعلَّم أن تلاحظ وتترجم السلوكيات غير الملفوظة الشائعة.
بعض السلوكيات الجسدية تعتبر واسعة الانتشار لأن معظم الأشخاص يظهرونها بطريقة مماثلة. على سبيل المثال، عندما يضم الآخرون شفاههم بطريقة ما تجعلها تختفى، فهذا يعتبر علامة واضحة وشائعة بأنهم قلقون وأن هناك شيئًا ما خطأ. ذلك السلوك غير الملفوظ، ويعرف باسم *ضم الشفتين*، هو أحد التصريحات الشائعة التى سأصفها فى الفصول التالية. (راجع المربع رقم ٤). كلما زاد عدد تلك السلوكيات اللفظية الشائعة التى تلاحظها وتفسرها بدقة، ستكون أكثر فعالية فى تقدير أفكار، ومشاعر، ومقاصد مَن حولك.

المربع ٤ ، زم الشفتين يؤدى إلى عقد صفقة خاصة بالسفن

كانت الحركات الشائعة للشفتين مفيدة جدًّا بالنسبة لى أثناء مهمة استشارية مع شركة شحن بريطانية، فلقد طلب منى عميلى البريطانى أن أبقى حتى اكتمال مفاوضات توقيع عقد بينه وبين شركة كبرى لها فروع فى بلاد كثيرة والتى ستزوده بمعدات سفنه. وافقت واقترحت عرض بنود العقد المقترح واحدًا تلو الآخر، مع التوصل لاتفاق على كل بند قبل الانتقال لآخر. بهذه الطريقة أستطيع أن أراقب مفاوض الشركة عن كثب لملاحظة أى سلوك غير ملفوظ قد يظهر معلومات مفيدة لعميلى.

قلت لعميلى: "سأمرر لك ملاحظة إذا اكتشفت شيئًا ما يستلزم انتباهك"، ثم اتكأت على مقعدى لأراقبَ مراجعة الطرفين للعقد بندًا تلو الآخر. لم يكن علىَّ الانتظار طويلًا قبل أن أرى تصريحًا مهما. عندما تمت قراءة بند يخص توريد جزء معين من السفينة- مرحلة إنشاء تتضمن ملايين الدولارات — زم رئيس مفاوضى هذه الشركة شفتيه، وكانت هذه إشارة واضحة إلى أن هناك شيئًا ما فى هذا الجزء من العقد لا يعجبه.

مررت ملاحظة لعميلى، محذرًا إياه من أن هذا البند المحدد من العقد محل نزاع أو مريب وينبغى إعادة الحديث فيه مجددًا ومناقشته تمامًا بينما لا نزال جميعًا معًا.

من خلال مواجهة الأمر فى نفس الوقت - والتركيز على تفاصيل البند قيد المناقشة - استطاع الطرفان التوصل إلى اتفاق وجهًا لوجه، والذى انتهى بتوفير ١٢,٥ مليون دولار لعميلى. كانت الإشارة غير الملفوظة الدالة على عدم الارتياح من قبل المفاوض الدليل الأساسى الذى احتجت إليه لاكتشاف مشكلة محددة والتعامل معها على الفور وبفاعلية.

الوصية ٤: تعلم أن تلاحظ وتترجم السلوكيات الخاصة غير الملفوظة. تتألف السلوكيات غير الملفوظة الشائعة من مجموعة من إشارات الجسد: والتى تكون متماثلة نسبيًا لدى الجميع. هناك نوع ثانٍ من إشارات الجسد يسمى *السلوك الخاص غير الملفوظ*، وهو إشارة فريدة من نوعها بالنسبة لكل فرد.

فى محاولتك للتعرف على الإشارات الخاصة، ستحتاج إلى أن تراقب بدقة الأنماط السلوكية للأشخاص الذين تتعامل معهم بصفة منتظمة(الأصدقاء، والعائلة، وزملاء العمل، والأشخاص الذين يقدمون لك البضائع والخدمات بصفة مستمرة). كلما عرفت شخصًا ما بشكل أفضل، أو تعاملت معه لفترة أطول، سيكون من السهل عليك اكتشاف تلك المعلومات لأنك ستمتلك قاعدة بيانات عريضة تعتمد عليها فى إصدار أحكامك. على سبيل المثال، إذا لاحظت أن ابنك المراهق يحك رأسه ويعض على شفتيه عندما يكون مقبلًا على اختبار، قد يكون ذلك تصريحًا خاصًا موثوقًا به يوضح اضطرابه أو نقص استعداده. مما لا شك فيه أن ذلك أصبح جزءًا من مجموعة الأعمال التى يقوم بها معبرًا عن توتره، وستراها مرارًا وتكرارًا لأن "أفضل مؤشر على سلوك المستقبل هو سلوك الماضى".

الوصية ٥: عندما تتعامل مع الآخرين، حاول أن تتعرف على سلوكهم الأساسى. لكى تستطيع التعرف على السلوك الأساسى للأشخاص الذين تتعامل معهم بطريقة منتظمة، تحتاج إلى أن تلاحظ كيف يبدون عادة، كيف يجلسون، أين يضعون أيديهم، الوضع الطبيعى لأقدامهم، وضعية جسدهم وتعبيرات الوجه الشائعة، حركات رؤوسهم، وحتى أين يضعون أو يحملون ممتلكاتهم بشكل عام، مثل حافظة النقود (راجع الشكل ١ و٢). تحتاج إلى أن تكون قادرًا على التفريق بين تعبيرات وجوههم "الطبيعية" وتعبيرات وجوههم عند "التوتر".

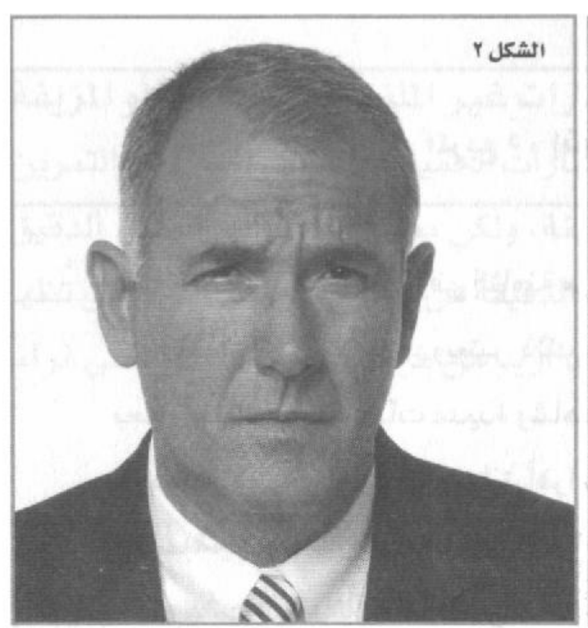
إن عدم إدراكك للسلوك الأساسى للأشخاص يضعك فى نفس موقف الآباء الذين لا ينظرون إلى حلوق أطفالهم حتى يصابوا بالمرض. فى هذه اللحظة يتصلون بالطبيب ويحاولون أن يصفوا ما يرونه داخل حلوق أطفالهم، ولكنهم لا يمتلكون أية وسائل للمقارنة لأنهم لم ينظروا مطلقًا لحلق الطفل عندما كان سليمًا صحيًا. من خلال ملاحظة ما هو طبيعى، نبدأ فى إدراك وتمييز ما هو غير طبيعى.

حتى عند مقابلة شخص ما، ينبغى عليك أن تحاول ملاحظة "حالته عند بدء الحديث" لأن التعرف على السلوك الأساسى للشخص يعتبر أمرًا غاية فى الأهمية

لأنه يسمح لك بتحديد وقت انحرافه عنه، الأمر الذى يمكن أن يكون مهمًا، ومفيدًا للغاية. (راجع المربع رقم ٥).

الشكل ١

لاحظ ملامح الوجه عندما لا يكون قلقًا، فالعينان مرتخيتان وينبغى أن تكون الشفتان منتفختين.



الوجه القلق يبدو متوترًا ومشدودًا قليلًا، والحاجبان منعقدان، والجبهة مقطبة.

الوصية ٦: حاول دائمًا أن تراقب التصريحات المضاعفة للأشخاص- السلوكيات التى تحدث مجتمعة أو متتالية. ستعزز من دقتك فى قراءة الأشخاص عندما تلاحظ التصريحات المضاعفة، أو مجموعات إشارات سلوك الجسد التى يمكن الاعتماد عليها. تلك الإشارات تعمل معًا مثل أجزاء أحجية الصور المقطوعة. كلما زاد عدد القطع التى تمتلكها، كانت فرص وضعها جميعًا معًا ورؤية الصورة التى تمثلها أفضل. وللتوضيح، إذا رأيت منافسًا فى العمل يظهر نوعًا من سلوكيات التوتر، وتبعه بسلوكيات تدل على الهدوء، أكون أكثر ثقة فى أنه يساوم من موقف ضعف.

الوصية ٧: من المهم أن تبحث عن التغيرات التى تحدث فى سلوك الشخص والتى يمكن أن تشير إلى تغير فى الأفكار، أو المشاعر، أو الاهتمامات، أو المقاصد. *التغيرات* المفاجئة فى السلوك يمكنها أن تساعد فى إظهار كيف يتعامل

الشخص مع المعلومات أو يتكيف مع الأحداث العاطفية. سيتغير على الفور سلوك الطفل الذى يظهر البهجة والسرور لاحتمال الدخول إلى متنزه عندما يعلم أن المتنزه مغلق، والأمر نفسه ينطبق على البالغين عندما نحصل على أخبار سيئة عبر الهاتف أو نرى شيئًا ما يمكن أن يؤذينا، تعكس أجسادنا هذا التغير على الفور.

المربع ٥ : إنه أمر نسبى

تخيل للحظة أنك أب لطفل فى الثامنة من العمر ينتظر فى الصف ليحيى الأقارب فى اجتماع كبير للأسرة، ويعتبر ذلك طقسًا سنويًّا، إلا أنك بالفعل قد وقفت بجوار طفلك فى مناسبات عديدة وشاهدته وهو ينتظر دوره ليرحب بالجميع. لم يتردد من قبل فى أن ينطلق ويعانق أفراد الأسرة عناقًا كبيرًا، ومع ذلك، فى هذه المناسبة، عندما حان الوقت ليعانق العم "هارى"، وقف متيبسًا ومتجمدًا فى مكانه.

همست إليه قائلًا: "ما الأمر؟"، ثم دفعته نحو عمه الذى ينتظره كى يحييه.

لم يقل ابنك أى شىء، ولكنه كان مترددًا للغاية فى الاستجابة لإشارتك الجسدية.

ما الذى ينبغى عليك فعله؟ الشىء الجدير بالملاحظة هنا هو أن تصرف ابنك يعتبر انحرافًا عن سلوكه الأساسى والمعتاد. فى الماضى، لم يتردد مطلقًا فى تحية عمه ومعانقته. لماذا هذا التغير فى السلوك؟ تجمده بهذا الشكل يوحى بأنه يشعر بالتهديد أو أن شيئًا ما ليس على ما يرام. ربما لا يوجد مبرر لخوفه ولكن بالنسبة للأب الحذر شديد الانتباه، يعتبر ذلك إشارة تحذير ينبغى التوقف عندها. يشير انحراف ابنك عن سلوكه السابق إلى احتمال حدوث شىء ما سلبى بينه وبين عمه منذ لقائهما الأخير. ربما كان هناك خلاف بسيط، أو تصرف غير مناسب قام به هذا العم، أو رد فعل لمعاملة العم التفضيلية للآخرين. مجددًا، قد يشير هذا السلوك إلى شىء ما أكثر سوءًا. الهدف من كل ذلك هو إيضاح أن التغير الذى يطرأ على السلوك الأساسى للشخص يشير إلى وجود شىء ما يبدو خاطئًا، وفى تلك الحالة بعينها، من المحتمل أن يكون الأمر يتطلب المزيد من الاهتمام.

يمكن أيضًا أن تُظهر التغيرات فى سلوك الفرد اهتماماته أو مقاصده فى ظروف معينة. إن الملاحظة الدقيقة لتلك التغيرات ستمكنك من توقع الأشياء قبل حدوثها، وهذا سيمنحك ميزة مهمة بكل وضوح ـ خاصة إذا كان هذا الحدث الوشيك يمكن أن يسبب ضررًا لك أو للآخرين. (راجع المربع رقم ٦).

الوصية ٨: **يعتبر تعلم اكتشاف الإشارات غير الملفوظة الخاطئة أو المزيفة، أمرا مهمًا أيضا.** يتطلب التفريق بين الإشارات الحقيقية و*المزيفة* الممارسة والتمرين. فالأمر لا يحتاج فقط إلى الملاحظة الدقيقة، ولكن يحتاج أيضًا إلى الحكم الدقيق. فى الفصول التالية، سأعلمك الاختلافات الدقيقة فى تصرفات الشخص والتى تُظهر ما إذا كان سلوكه صادقًا أم مزيفًا، وبذلك أزيد من فرصك فى الحصول على قراءة جيدة للشخص الذى تتعامل معه.

الوصية ٩: معرفة كيفية التفريق بين الراحة والقلق ستساعدك على التركيز على أكثر السلوكيات أهمية لترجمة الاتصالات غير الملفوظة. بسبب دراستى للسلوك غير الملفوظ معظم أيام شبابى، أدركت أن هناك شيئين أساسيين ينبغى البحث عنهما والتركيز عليهما: الراحة والقلق. هذا أمر أساسى لكيفية تعليمى للاتصالات غير الملفوظة. سيساعدك تعلم قراءة إشارات الراحة والقلق (كسلوكيات) لدى الآخرين بدقة فى ترجمة ما تقوله أجسادهم وعقولهم بالفعل. إذا كنت فى ريب حول ما يعنيه السلوك، اسأل نفسك إذا كان ذلك يبدو سلوكًا يدل على الراحة (مثال ذلك: الرضا، السعادة، الاسترخاء) أو إذا كان يبدو سلوكًا يدل على القلق (مثال ذلك: الاستياء، الحزن، القلق، الجزع، التوتر). فى معظم الأوقات ستكون قادرًا على تصنيف تلك السلوكيات المنتظمة فى واحد من هذين الاتجاهين (الراحة مقارنة بالقلق).

المربع ٦ : أنف يدل على القلق

تعتبر التغيرات فى لغة الجسد، تلك اللغة التى تشير إلى مقاصد الشخص، من بين الإشارات غير الملفوظة الأكثر أهمية بالنسبة لأفكار الفرد، تلك هى السلوكيات التى تُظهر ما يكون الشخص على وشك القيام به وتقدم للملاحظ الكفء المزيد من الوقت للإعداد للحدث المتوقع قبل أن يحدث.

أحد الأمثلة الشخصية على مدى أهمية مراقبة التغيرات فى سلوك الأفراد - خاصة عندما تتضمن التغيرات إشارات النية - يتضمن محاولة سرقة متجر كنت أعمل فيه. فى هذا الموقف المحدد، لاحظت رجلاً يقف بالقرب من مسجلة النقد عند شباك دفع النقود، ولأنه لم يبد أن هناك سببًا لوجوده هناك أثار هذا السلوك انتباهى؛ لم يكن ينتظر فى الصف ولم يشتر أية سلعة. علاوة على ذلك، طوال الوقت الذى ظل فيه هناك، كان بصره مثبتًا على مسجلة النقد.

إذا ظل هادئًا فى المكان الذى كان فيه، لكنت فقدت الاهتمام وركزت انتباهى فى مكان آخر، وبالرغم من ذلك، بينما كنت لا أزال أراقبه، تغير سلوكه. على وجه التحديد، بدأت فتحات أنفه تتسع (تمدد أنفى جانبى)، الأمر الذى كان بمثابة إفشاء غير مقصود بأنه كان يتزود بالأكسجين مقدمًا للقيام بعمل ما. خمنت ماذا سيكون هذا العمل قبل أن يحدث بثانية تقريبًا. والثانية كانت كل ما أملك لإطلاق التحذير. صحت على الصراف قائلًا: "احترس!" بينما حدثت ثلاثة أشياء فى نفس الوقت: (أ) أنهى الموظف مكالمة بيع، متسببًا فى فتح درج النقد؛ (ب) اندفع الرجل الذى كان بجوار مسجلة النقد للأمام، ووضع يده فى الدرج ليخطف بعض النقود، و(جـ) بسبب صيحتى التحذيرية. تنبه الصراف، فجذب يد الرجل وقام بثنيها، متسببًا فى إسقاط السارق للنقود وفراره من المتجر. لو لم ألحظ إشارة النية، فأنا متأكد أن السارق كان سينجح فى مساعيه. وبالمناسبة، كان الصراف والدى، الذى كان يدير متجرًا صغيرًا للخردوات فى ميامى فى عام ١٩٧٤. وكنت أنا موظفًا لديه فى فترة الصيف.

الوصية ١٠: عندما تلاحظ الآخرين. يتطلب منك استخدام السلوك غير الملفوظ أن تلاحظ الناس بعناية وتترجم سلوكياتهم غير الملفوظة بدقة، وعلى الرغم من ذلك، هناك شيء لا تود القيام به لدى ملاحظتك للآخرين وهو أن تجعل أهدافك واضحة. يميل العديد من الأشخاص إلى التحديق بالناس عندما يحاولون للمرة الأولى اكتشاف الإشارات غير الملفوظة. تلك الملاحظة الفضولية غير مرغوب فيها. اجعل هدفك الأساسى هو أن تلاحظ الآخرين دون أن يعلموا، بمعنى آخر، دون فضول.

اعمل على تحسين مهارات ملاحظتك، وستصل إلى مرحلة تكون فيها جهودك ناجحة ومتقنة، فالأمر كله يتعلق بالممارسة والمثابرة.

لقد تم الآن تقديم الجزء الخاص بك من الشراكة، وقد اطلعت أيضًا على الوصايا العشر التى تحتاج إلى أن تتبعها لتترجم الاتصال غير الملفوظ بنجاح. أصبح السؤال الآن هو "ما السلوكيات غير الملفوظة التى ينبغى أن أبحث عنها، وما المعلومات المهمة التى تظهرها؟" ومن هنا سأبدأ.

تمييز السلوكيات غير الملفوظة المهمة ومعانيها

فكر فى هذا. يعتبر الجسد البشرى قادرًا على إطلاق الآلاف من "الإشارات" أو الرسائل غير الملفوظة. أى منها أكثر أهمية وكيف تترجمها؟ المشكلة أن الأمر قد يتطلب فترة طويلة جدًا من الملاحظة الدقيقة، والتقييم، والتدقيق لتمييز وتفسير الاتصالات غير الملفوظة المهمة بدقة. لحسن الحظ، مع مساعدة بعض الباحثين الماهرين وخبرتى العملية كخبير بالسلوك غير الملفوظ فى المباحث الفيدرالية، نستطيع أن نستخدم أسلوبًا مباشرًا بدرجة أكبر لنضعك على طريقك. لقد تعرفت بالفعل على تلك السلوكيات غير الملفوظة الأكثر أهمية، وبالتالى تستطيع أن تضع تلك المعرفة الفريدة قيد الاستخدام الفورى. لقد طورنا أيضًا نموذجًا أو مثالاً يجعل قراءة السلوكيات غير الملفوظة أسهل. حتى إذا نسيت ما تعنيه بالضبط إشارة معينة من إشارات الجسد، ستظل قادرًا على ترجمتها.

وبينما تقرأ تلك الصفحات، ستتعلم معلومات محددة حول السلوك غير الملفوظ، معلومات لم تظهر مطلقًا فى أى كتاب آخر يتعلق بلغة الجسد (بالإضافة إلى أمثلة على الإشارات السلوكية غير الملفوظة التى تم استخدامها لحل قضايا المباحث الفيدرالية).

بعض المعلومات ستفاجئك. على سبيل المثال، إذا كان عليك اختيار أكثر الأجزاء "الصادقة" فى جسد الشخص ـ الجزء الذى من المحتمل أن يظهر المشاعر أو المقاصد الحقيقية للفرد ـ أىّ الأجزاء ستختار؟ خمن. بمجرد أن أكشف الإجابة، ستعرف مكانًا أساسيًا تنظر إليه عندما تحاول أن تقرر ما هو تفكير، أو شعور، أو قصد زميل العمل، أو أحد أفراد الأسرة، أو شخص غريب بالمرة. سأشرح أيضًا القاعدة النفسية للسلوك غير الملفوظ، والدور الذى يلعبه العقل فى السلوك غير الملفوظ. سأظهر أيضًا الحقيقة بشأن اكتشاف الخداع كما لم يقم به أى عميل استخبارات مقابلة من قبل.

لدىَّ اعتقاد راسخ بأن فهم الأسس البيولوجية للغة الجسد سيساعدك على تقدير كيفية عمل السلوك غير الملفوظ، ولماذا يعتبر هذا السلوك مؤشرًا فعالًا لأفكار، ومشاعر، ومقاصد البشر. وبالتالى، سأبدأ الفصل التالى بنظرة على ذلك العضو الرائع، العقل البشرى، وسأظهر كيف يحكم كل وجوه لغة جسدنا. بالرغم من هذا، قبل أن أقوم بذلك، سأشاركك ملاحظة بخصوص صلاحية استخدام لغة الجسد لفهم وقياس السلوك البشرى.

للذين لا يهتمون بلغة الإشارات

فى تاريخ مهم فى عام ١٩٦٣، فى "كليفلاند"، "أوهايو"، راقب المحقق المحنك ذو التسعة والثلاثين ربيعًا، "مارتين ماكفيدين" رجلين يمشيان جيئة وذهابًا أمام نافذة أحد المتاجر. تبادلا الأدوار فى اختلاس النظر إلى المتجر ثم ابتعدا. بعد خطوات عديدة، اجتمع الرجلان لدى نهاية الشارع وهما ينظران بطرف أعينهم وأخذا يتحدثان لشخص ثالث. وبسبب قلقه من كون الرجال "يدبرون" الأمر وينوون سرقة المتجر، تقدم المحقق، وربت على كتف أحدهما، ووجده يخفى مسدسًا معه. قبض المحقق "ماكفيدين" على الرجال الثلاثة، وبالتالى أحبط عملية السرقة وتجنب احتمالية وقوع خسائر فى الأرواح.

أصبحت الملاحظة الدقيقة للضابط "ماكفيدين" أساسًا لقرار مميز من قبل المحكمة العليا للولايات المتحدة (تيرى فى. أوهايو، ١٩٦٨، ٣٩٢ أمريكا ١)، قرار يعرفه كل رجال الشرطة فى الولايات المتحدة. منذ ١٩٦٨، سمح ذلك القرار لضباط الشرطة بتوقيف وتفتيش الأفراد دون مذكرة تفتيش عندما تشير سلوكياتهم لنيتهم ارتكاب جريمة. وبهذا القرار، اعترفت المحكمة العليا بأن السلوكيات غير الملفوظة

تبشر بالإجرام إذا تمت ملاحظتها وترجمتها بطريقة مناسبة. قدمت تييرى فى. أوهايو البرهان الواضح على العلاقة بين أفكارنا، ومقاصدنا والسلوكيات غير الملفوظة. والأكثر أهمية من ذلك، أوضح هذا القرار باعتراف رسمى أن تلك العلاقة موجودة وفعالة (نافارو وشافير، ٢٠٠٣، ٢٢-٢٤).

لذلك فى المرة المقبلة التى يقول لك فيها شخص ما إن السلوك غير الملفوظ لا يحمل معنى أو لا يُعتمد عليه، تذكر تلك القضية، فهى تثبت خلاف ذلك وفقًا لتجربة واقعية.

الثانى

أهمية الجهاز الحوفى

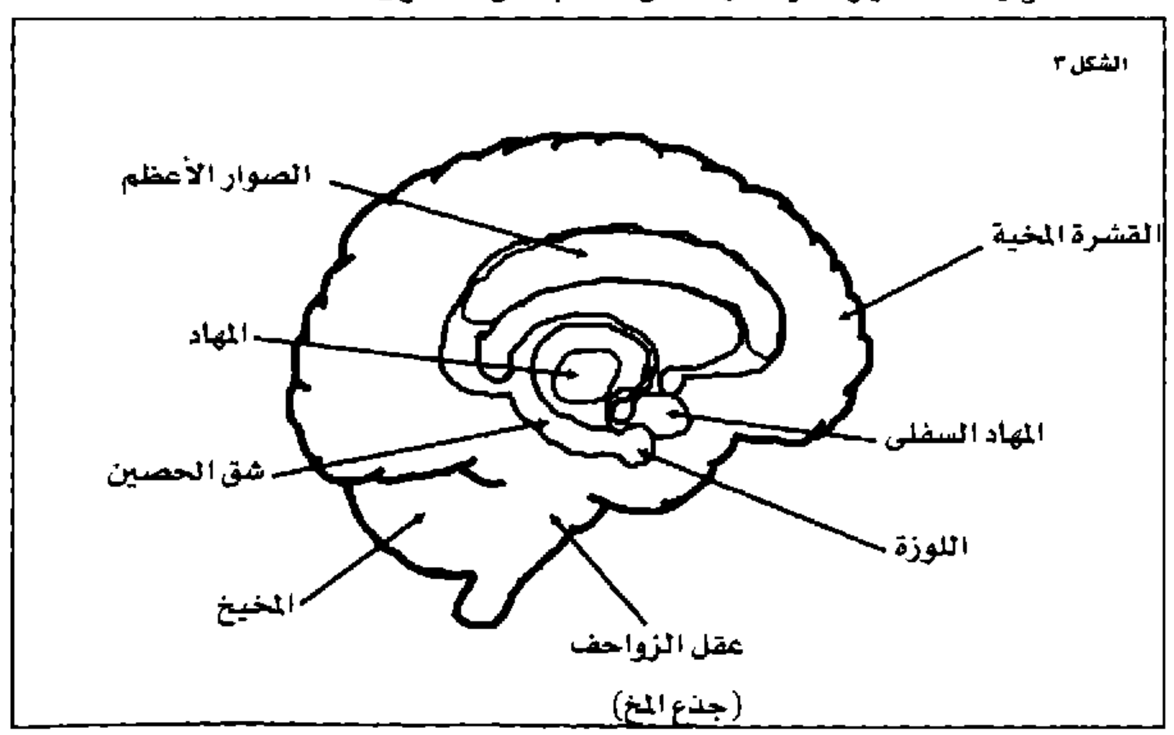
توقف للحظة وعض على شفتك. نعم، توقف لثانية ثم قم بذلك بالفعل. الآن، حك جبهتك. فى النهاية، امسح على مؤخرة رقبتك. تلك أشياء نقوم بها طوال الوقت. اقض بعض الوقت مع أشخاص آخرين وستراهم يقومون بتلك السلوكيات بصفة منتظمة.

هل تساءلت لماذا يقومون بذلك؟ يمكن أن تجد الإجابة مخفية بعيدًا فى خزانة- الخزانة الجمجمية- حيث يكمن العقل البشرى. بمجرد أن نتعلم لماذا وكيف يدير عقلنا جسدنا للتعبير عن عواطفه بطريقة غير ملفوظة، سنكتشف أيضًا كيف نفسر تلك السلوكيات. لذلك، لنلق نظرة عن قرب داخل تلك الخزانة ونفحص أكثر ثلاثة أجزاء مَذهلة توجد فى الجسد البشرى.

معظم الناس يعتقدون أنهم يمتلكون عقلًا واحدًا، ويدركون أن هذا العقل هو مركز قدراتهم الإدراكية. فى الحقيقة، يوجد ثلاثة "عقول" داخل الجمجمة البشرية، كل منها يقوم بوظائف مخصصة والتى تعمل معًا مثل " مركز السيطرة والتحكم"

الذى ينظم كل شىء يقوم به جسدنا. وبالعودة للعام ١٩٥٢، بدأ عالم رائد يدعى "بول ماكلين" فى الحديث عن العقل البشرى كعقل يتكون من ثلاثة أجزاء هى "عقل الزواحف (جذع المخ)" و"عقل الثدييات (الجهاز العصبى)" و "العقل البشرى (القشرة المخية الحديثة)" (راجع مخطط الدماغ الحوفى). فى هذا الكتاب، سنركز على الجهاز الحوفى الموجود بالعقل (الجزء الذى أسماه "ماكلين" عقل الثدييات)، لأنه يقوم بالدور الأكبر فى التعبير عن السلوك غير الملفوظ. وبالرغم من ذلك، سنستخدم القشرة المخية (عقلنا البشرى أو العقل المفكر) لتحليل ردود الأفعال العصبية التى يقوم بها الأشخاص المحيطون بنا بدقة بهدف ترجمة ما يفكر فيه، أو يشعر به أو يقصده الأشخاص الآخرون (ليدوكى، ١٩٩٦، ١٨٤-١٨٩؛ جوليمان، ١٩٩٥، ١٠-٢١).

من المهم فهم أن العقل يتحكم فى جميع السلوكيات، سواء يتم القيام بها بوعى أو بدون وعى. هذه المقدمة هى حجر الأساس لفهم كل الاتصالات غير الملفوظة. بدءًا من حك رأسك حتى نظم سيمفونية، لا يوجد شىء تفعله (باستثناء بعض الأفعال المنعكسة التلقائية للعضلات) لا يحكمه أو يوجهه العقل، وبهذا المنطق، نستطيع أن نستخدم تلك السلوكيات لتفسير ما يختار العقل نقله بشكل ظاهرى.



مخطط للدماغ الحوفى بالإضافة للملامح الرئيسية مثل اللوزة وشق الحصين.

الدماغ الحوفى الرائع جدًا

بناء على دراستنا للاتصالات غير الملفوظة، فإن الدماغ الحوفى هو مكان وقوع الحدث. لماذا؟ لأنه ذلك الجزء من العقل الذى يتفاعل مع العالم المحيط بنا بشكل لا إرادى وفورى، دون تأخير، أو تفكير. لهذا السبب، يطلق تجاوبًا حقيقيًّا للمعلومات التى تستمد من البيئة (مايرز، ١٩٩٣، ٣٥-٣٩). ولأنه مسئول على نحو فريد عن بقائنا، لا يحصل الدماغ الحوفى على فترات راحة، وهو "يعمل" دائمًا، وهو أيضًا مركز عواطفنا. من هذا المكان تنطلق الإشارات لأجزاء مختلفة من العقل، وبالتالى تقوم هذه الأجزاء بتنسيق سلوكياتنا من حيث كونها تتعلق بعواطفنا أو بقائنا (ليدوكى، ١٩٩٦، ١٠٤-١٣٧). يمكن ملاحظة وترجمة تلك السلوكيات عند ظهورها بشكل مادى على أقدامنا، وجذعنا، وأذرعنا، وأيدينا، وأوجهنا، وبما أن تلك الاستجابات تحدث دون تفكير، على عكس الكلمات، فهى حقيقية. وبالتالى، يعتبر الدماغ الحوفى بمثابة "العقل الصادق" وذلك عندما نفكر فى السلوكيات غير الملفوظة (جوليمان،١٩٩٥، ١٣-٢٩).

لا تعود تلك الاستجابات العصبية الخاصة بالبقاء لخيالنا فقط، ولكن أيضًا لأصلنا كأجناس بشرية. إنها ثابتة فى جهازنا الحوفى، جاعلة منها أمورًا صعبة الإخفاء أو التجاهل- مثل محاولة رد الفعل المفاجئ حتى عندما نتوقع ضوضاء عالية. بالتالى، من البديهى أن السلوكيات العصبية هى سلوكيات صادقة وموثوق بها؛ إنها تعبيرات حقيقية عن أفكارنا، ومشاعرنا ومقاصدنا (راجع المربع رقم ٧).

الجزء الثالث من عقلنا هو إضافة حديثة نسبيًا للخزانة الجمجمية، ولهذا يسمى القشرة المخية الحديثة، والتى تعنى العقل الجديد. هذا الجزء من مخنا يُعرف أيضًا بالعقل "البشرى"، أو "المفكر" أو "العقلانى"، لأنه مسئول عن نظام عال للإدراك والذاكرة. هذا هو الجزء من العقل الذى يميزنا عن الثدييات الأخرى وذلك بفضل المقدار الكبير من كتلته (القشرة) المستخدمة للتفكير. هذا هو العقل الذى أوصلنا للقمر، وبقدرته على الحساب، والتحليل، والتفسير و التعريف بمستوى فريد للأجناس البشرية. إنه عقلنا المهم والمبدع، ومع ذلك، إنه أيضًا هذا الجزء من عقلنا الأقل صدقًا؛ وبالتالى فإنه "عقلنا الكاذب". ولأنه قادر على التفكير المعقد، فإن هذا العقل - بعكس النظير الحوفى - هو أقل مكونات العقل الثلاثة الرئيسية فاعلية. إنه العقل الذى يستطيع أن يخدع، وغالبًا ما يخدع (فريج، ٢٠٠٣، ١-١٧).

المربع ٧. إعاقة مفجر

بما أن الجزء الحوفى من عقلنا لا يمكن ضبطه بوعى، ينبغى منح المزيد من الأهمية للسلوكيات التى يتسبب فيها عندما نقوم بتفسير الاتصالات غير الملفوظة. تستطيع أن تستخدم أفكارك لتحاول أن تخفى مشاعرك الحقيقية قدر ما تشاء، ولكن الجهاز الحوفى سيحكم الأمر ذاتيًّا ويطلق الإشارات. إن ملاحظة ردود الأفعال المنبهة ومعرفة أنها صادقة ومعبرة يعتبر أمرًا مهمًّا للغاية؛ فتلك الملاحظة يمكنها أيضًا أن تنقذ أرواحًا.

حدث مثال على ذلك فى ديسمبر ١٩٩٩، عندما أعاقت موظفة جمارك أمريكية يقظة إرهابيًّا والذى كان يعرف باسم " المفجر الألفى". من خلال ملاحظة القلق والعرق الزائد لـ "ريزام" بينما كان يدخل الولايات المتحدة قادمًا من كندا، طلبت الموظفة "ديانا دين" منه أن يترجل عن سيارته لمزيد من الأسئلة. وفى تلك اللحظة حاول "ريزام" الهرب ولكن تم القبض عليه بسرعة. وفى سيارته، وجد الموظفون متفجرات وأجهزة توقيت. وأخيرًا أدين "ريزام" بتهمة التخطيط لتفجير مطار "لوس أنجلوس".

القلق والعرق اللذان لاحظتهما الموظفة "دين" نظمهما العقل كاستجابة للتوتر الزائد؛ لأن تلك السلوكيات أصلية، كانت الموظفة "دين" واثقة فى ملاحقتها "لريزام"، وهذا بالإضافة إلى معرفة أن ملاحظاتها قد اكتشفت لغة الجسد التى بررت المزيد من التحقيق. أوضحت قضية "ريزام" كيف يمكن أن تظهر الحالة النفسية بطريقة غير ملفوظة على الجسد. فى تلك القضية، أظهر الجهاز الحوفى للمفجر المحتمل ـ الذى كان من الواضح أنه خائف للغاية من إمكانية اكتشافه ـ مدى القلق، الذى يشعر به بالرغم من كل محاولاته المتعمدة لإخفاء مشاعره الضمنية. ندين بالفضل للموظفة "دين" لكونها ملاحظة دقيقة للسلوك غير الملفوظ لإحباطها هذا الإرهابى.

وبالعودة إلى مثالنا السابق، على الرغم من أن الجهاز الحوفى قد أجبر المفجر الألفى على العرق بغزارة بينما تم سؤاله من قبل موظفة الجمارك، إلا أن القشرة المخية قادرة على السماح له بتزييف مشاعره الحقيقية. الجزء المفكر فى العقل، وهو الجزء الذى يحكم كلامنا (خاصة، منطقة بروكا)، يمكن أن يجعل المفجر يقول، "لا توجد لدىَّ متفجرات فى السيارة"، إذا سألته الموظفة عما يوجد فى سيارته، حتى إذا كان هذا الادعاء كذبًا مطلقًا. تستطيع القشرة المخية بسهولة السماح لنا بأن نقول لصديق لنا إننا معجبون بقصة شعره عندما نكون، فى الحقيقة، غير معجبين بها، أو يمكنها أن تسهل علينا قول تلك العبارة المقنعة للغاية، "لم أتزوج من تلك المرأة، الآنسة لوينسكى".

ولأن القشرة المخية (العقل المفكر) قادرة على الخداع، فهى ليست مصدرًا جيدًا للمعلومات الدقيقة والموثوق فيها. (أوست، ٢٠٠٦، ٢٥٩-٢٩١). باختصار، عندما يتعلق الأمر بإظهار السلوكيات غير الملفوظة الصادقة التى تساعدنا على قراءة الأشخاص، فإن الجهاز الحوفى هو أهم عامل يؤثر على لغة الجسد. وبالتالى، فهو تلك المنطقة من العقل حيث نود تركيز انتباهنا.

استجاباتنا العصبية- السلوكيات الثلاثة غير الملفوظة

إحدى الطرق التى أكد الدماغ الحوفى من خلالها بقاءنا كأجناس- وقدم عددًا معقولاً من التصريحات غير الملفوظة أثناء تلك العملية - هى تنظيم سلوكنا عندما نواجه الخطر، سواء كنا نتحدث عن رجل من عصر ما قبل التاريخ يواجه وحشًا من العصر الحجرى أو موظف معاصر يواجه رئيسًا قاسيًا. خلال الألفية السابقة، احتفظنا بردود الأفعال البديهية الكافية والمنقذة للحياة والمستمدة من أصلنا الحيوانى، وبهدف ضمان بقائنا، أخذت استجابات العقل الرائعة نحو القلق أو التهديدات، ثلاثة أشكال وهى *التجمد، والهروب، والقتال.* يمتلك البشر، تمامًا مثل أجناس الحيوانات الأخرى والتى يحميها دماغنا الحوفى بهذه الطريقة، تلك الاستجابات العصبية التى تبقى لتنتشر لأن تلك السلوكيات ثابتة بالفعل فى جهازنا العصبى.

أنا متأكد أن العديد منكم مطلعون على عبارة "رد الفعل المتمثل إما فى القتال أو الهروب" والتى هى مصطلح شائع يستخدم لوصف الطريقة التى نستجيب بها

للمواقف المهددة أو الخطيرة. لسوء الحظ، هذه العبارة ثلثاها دقيق وهى غير مكتملة! فى الواقع، فإن طريقة رد فعل الحيوانات، بما فيها الإنسان، تحدث بالترتيب التالى: التجمد، والهروب، والقتال. إذا كان رد الفعل قتالًا أو هروبًا بالفعل، فإن معظمنا سيعانى من كدمات، أو آثار ضرب أو إرهاق، معظم الوقت.

ولأننا حفظنا وفهمنا تمامًا تلك العملية الناجحة والمتقنة للتعامل مع القلق والخطر ـ ولأن ردود الأفعال الناتجة تنتج سلوكيات غير ملفوظة تساعدنا فى فهم أفكار، ومشاعر، ومقاصد شخص ما ـ فإنها تستحق فعلاً وقتنا لفحص كل رد فعل بالتفصيل.

رد الفعل المتمثل فى التجمد

منذ ملايين السنين، وفى بداية اجتياز البشر للسافانا الأفريقية، واجهوا العديد من الحيوانات الضارية التى استطاعت أن تفوقهم وتتغلب عليهم، ولكى ينجح الإنسان البدائى، طور الدماغ الحوفى ـ إستراتيجيات لتعويض مزية القوة التى امتلكتها الحيوانات الضارية دوننا. هذه الاستراتيجية، أو خط الدفاع الأول العصبى، تتمثل فى استخدام رد فعل التجمد لدى ظهور حيوان ضارٍ أو أى خطر. الحركة تجذب الانتباه؛ من خلال التزام السكون لدى الشعور بالتهديد، يتسبب الدماغ الحوفى فى أن نتصرف بأكثر من طريقة فعالة ممكنة لضمان نجاتنا. معظم الحيوانات، وبالتأكيد معظم الحيوانات الضارية، تستجيب إلى ـ و تنجذب إلى ـ الحركة. هذه القدرة على التجمد فى مواجهة الخطر لها معنى. العديد من آكلى اللحوم يلاحقون الأهداف المتحركة ويمارسون أسلوب "المطاردة، والخطوة السريعة، والعض" تلك التقنية التى تظهرها السنوريات الكبيرة، والحيوانات الضارية الأولى التى عاصرت أسلافنا.

العديد من الحيوانات لا تجمد حركتها فقط عندما تواجه الحيوانات الضارية، ولكنها أيضًا تتصرف وكأنها ميتة، وهذا يعتبر أقصى درجات رد فعل التجمد. هذه هى الطريقة التى يستخدمها حيوان الأبوسوم، ولكنه ليس الحيوان الوحيد الذى يقوم بذلك. فى الحقيقة، أوضحت سجلات حوادث إطلاق النار بالمدارس بمؤسسة "كولومبيان آند فيرجينيا تك" أن الطلاب يستخدمون رد فعل التجمد للتعامل مع القتلة. من خلال التزام السكون والتصرف كأموات، نجا العديد من التلاميذ على الرغم من أنهم كانوا على بعد خطوات قليلة من القاتل، وبصورة غريزية، اتبع الطلاب

سلوكيات قديمة عملت بطريقة فعالة. غالبًا ما يجعلك تجميد حركتك غير مرئى للآخرين تقريبًا، إنها ظاهرة يتعلمها كل جندى وأى فرد فى قوات تنفيذ القانون.

وبالتالى، فإن رد فعل التجمد انتقل من الإنسان البدائى للإنسان المعاصر وظل معنا اليوم بوصفه خط الدفاع الأول ضد أى تهديد أو خطر مفهوم. فى الحقيقة، مازال يمكنك رؤية رد الفعل العصبى القديم للسنوريات الكبيرة فى مسارح "لاس فيجاس" حيث تكون القطط الكبيرة جزءًا من العرض، وبينما يمشى النمر أو الأسد على خشبة المسرح، تستطيع أن تتأكد أن الأشخاص الموجودين فى الصف الأول لن يقوموا بأى حركة أو إشارة يد غير ضرورية. سيتجمدون فى مقاعدهم. هؤلاء الناس لم تصدر لهم مذكرات لالتزام السكون؛ قاموا بذلك لأن العقل العصبى جهز الأجناس البشرية للتصرف بتلك الطريقة فى مواجهة الخطر لأكثر من خمسة ملايين عام.

فى مجتمعنا الحديث، يتم استخدام رد فعل التجمد بطريقة أكثر دقة فى حياتنا اليومية. تستطيع أن تلاحظه عندما يتم الإمساك بالأشخاص وهم يخدعون أو يسرقون، أو فى بعض الأحيان عندما يكذبون. عندما يشعر الناس بأنهم مهددون أو معرضون للخطر، فإنهم يتصرفون تمامًا مثلما كان يفعل أسلافنا منذ ملايين السنين؛ يتجمدون. كبشر لم نتعلم فقط، أن نتجمد فى مواجهة الخطر الملاحظ أو الملموس، ولكن آخرين من حولنا تعلموا أن يقلدوا سلوكنا ويجمدوا سلوكهم أيضًا، حتى بدون رؤية الخطر. هذا التقليد أو (اتباع نفس الأسلوب) قد تطور لأنه مهم للبقاء الجماعى، وكذلك الانسجام الاجتماعى، فيما بين الأجناس البشرية (راجع المربع رقم ٨ فى الصفحة التالية).

أحيانا ما يطلق على رد فعل التجمد تأثير "الارتباك". عندما نفاجأ بحدث خطير محتمل، على الفور نتجمد قبل أن نصدر أى رد فعل. فى حياتنا اليومية، تظهر هذه الاستجابة ببراءة، مثلما يحدث عندما يتوقف فجأة شخص يمشى فى الشارع، ربما يضرب نفسه على جبهته براحة يده، قبل أن يستدير ويعود لشقته ليغلق الموقد. هذا التوقف اللحظى يكفى العقل للقيام بالتقييم السريع، سواء جاء التهديد فى صورة حيوان ضارٍ أو تذكر فكرة ما. بطريقة ما، فإن العقل يجب أن يتعامل مع أى موقف خطير محتمل (نافارو، ٢٠٠٧، ١٤١-١٦٣).

المربع ٨: الليلة التى توقفت فيها الأيادى عن الحركة

منذ أسابيع قليلة كنت فى منزل والدتى أشاهد التلفاز وأتناول الحلوى المثلجة مع أفراد الأسرة. كان الوقت متأخرًا فى المساء ورن شخص ما جرس الباب (شىء ما نادر للغاية أن يحدث). فجأة، وفى منتصف تناولنا للطعام، تجمدت أيادى الجميع ـ الراشدين والأطفال على السواء ـ وأصبحنا كالتماثيل. كان من المدهش أننا جميعًا تصرفنا بنفس الطريقة حيث "تجمدت الأيادى بسرعة" تمامًا فى نفس اللحظة. اتضح أن الزائر هو أختى التى نسيت مفاتيحها؛ ولكننا بالطبع لم نكن نعرف أنها من رن الجرس. كان هذا مثالاً جيدًا للاستجابة المشتركة الثابتة للخطر الملحوظ، ولرد الفعل العصبى الأول، وهو أن تتجمد.

الجنود فى المعركة يتصرفون بنفس الطريقة، عندما يتجمد "القائد"، يتجمد الجميع؛ لا حاجة لقول أى شىء.

نحن لا نتجمد فقط عندما نواجه أخطارًا مادية أو مرئية، ولكن كما فى المثال المتعلق بجرس الباب الذى دق فى وقت متأخر من الليل، فإن التهديدات من الأشياء التى نسمعها (تهديدات سمعية) يمكن أن تنبه أيضًا الجهاز الحوفى. على سبيل المثال، عندما نتعرض للعقاب، معظم الناس يلتزمون السكون. تتم ملاحظة نفس السلوك عندما يتم توجيه أسئلة لشخص ما، ويعتقد أنها ستسبب له مشاكل، ففى هذه الحالة نجده يتجمد على كرسيه كما لو كان جالسًا على "مقعد قذفى" (جريجورى، ١٩٩٩).

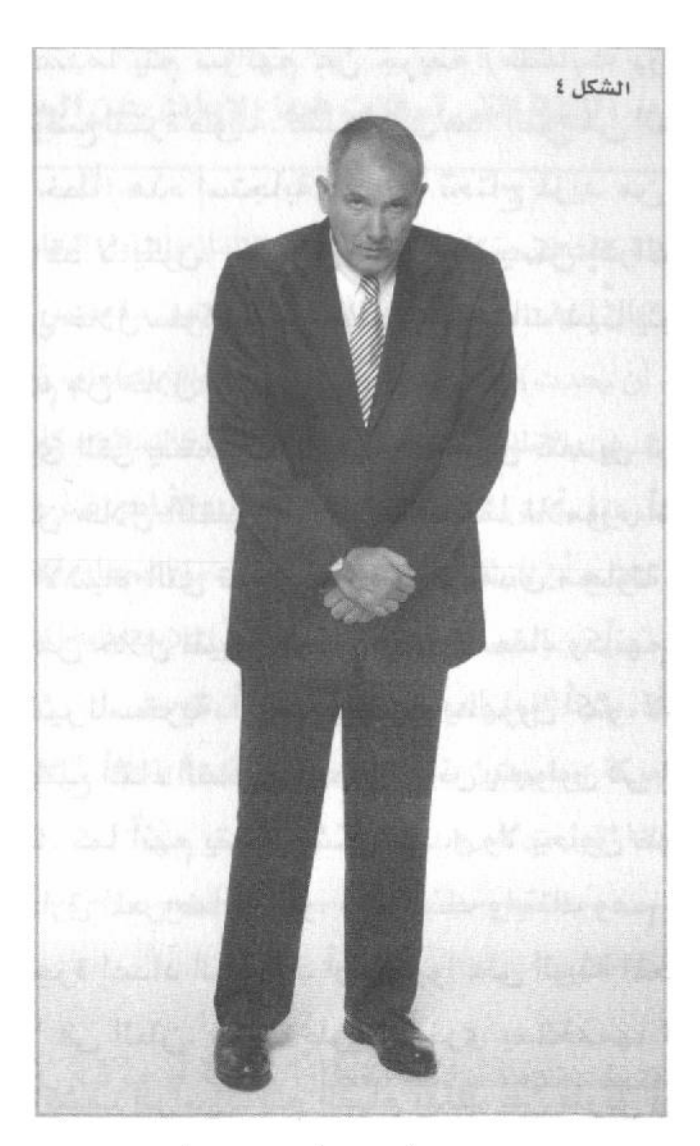
يحدث ظهور مشابه للتجمد العصبى أثناء مقابلات العمل عندما يحبس الناس أنفاسهم أو يصبح تنفسهم بطيئًا للغاية. مجددًا، هذه استجابة قديمة جدًّا للتهديد، ولا يلاحظها المتحدث ومع ذلك يلاحظها إلى حد ما أى شخص يشاهد ذلك. غالبًا ما كان علىَّ أن أخبر المتحدث بأن يهدأ ويأخذ نفسًا عميقًا أثناء منتصف الحوار أو التصريح، وذلك لأنه لم يكن واعيًا كيف أصبح تنفسه بطيئًا للغاية.

وفقًا للحاجة للتجمد عندما تواجه تهديدًا، غالبًا ما يثبت الناس أقدامهم بطريقة

توحى بالطمأنينة عندما يتم سؤالهم عن جريمة (متشابكة وراء أقدام الكرسى) ويبقون على هذا الوضع لفترة طويلة. عندما أرى هذا النوع من السلوك، فإنه يخبرنى أن هناك شيئًا ما خطأ؛ هذه استجابة عصبية تحتاج لمزيد من الفحص. قد يكون الشخص كاذبًا أو قد لا يكون، حيث إن الخداع لا يمكن إدراكه بطريقة مباشرة؛ ولكننى قد أتأكد من خلال سلوكهم غير اللفظى أن هناك شيئًا يثير توترهم؛ وبالتالى سأتبع مصدر قلقهم من خلال استجوابى أو تفاعلى.

الطريقة الأخرى التى يستخدمها الجهاز الحوفى كتعديل لرد فعل التجمد هى محاولة حمايتنا من خلال التقليل من درجة كشفنا للأمور. أثناء مراقبة سارقى المعروضات؛ أحد الأشياء التى تظهر بوضوح هى مدى محاولة اللصوص الاختفاء بعيدًا عن الأنظار من خلال تقييد حركاتهم أو الانحناء وكأنهم يحاولون أن يكونوا غير مرئيين. من المثير للسخرية، أن هذا يجعلهم يظهرون أكثر، لأن ذلك انحراف عن السلوك الطبيعى المتبع أثناء التسوق. معظم الناس يتجولون فى المتجر وهم يحركون أذرعهم إلى حد ما، كما أنهم يقفون بشكل معتدل ولا يحنون ظهورهم. من الناحية النفسية، يحاول سارق المعروضات ـ أو، حتى ابنك وابنتك وهم يحاولون أن يسرقوا خلسة كعكة من حجرة إعداد الطعام ـ أن يتغلبوا على البيئة المحيطة بهم من خلال محاولة "الاختباء" فى العلن. هناك طريقة أخرى يستخدمها الناس للاختباء فى العلن وهى تحديد كشف الرأس ـ يتم القيام بذلك عن طريق رفع الأكتاف وخفض الرأس "مظهر السلحفاة". التقط صورة لفريق كرة قدم خاسر وهو يخرج من الملعب بعد المباراة وستفهم الفكرة (راجع الشكل رقم ٤).

الممتع والمحزن، عادة ما يظهر الأطفال الذين يتعرضون لسوء المعاملة تلك السلوكيات العصبية. لدى ظهور أب أو شخص بالغ متعسف سيضعون أذرعهم جانبًا ويتجنبون اتصال العين كما لو كان ذلك يساعدهم على ألا يراهم أحد، وبطريقة ما، يختبئون فى العلن، وهذه وسيلة للبقاء بالنسبة لأولئك الأطفال البائسين.



"مظهر السلحفاة" (ترتفع الأكتاف نحو الأذنين) تتم رؤيته غالبًا عندما يشعر الناس بالخزى أو يفقدون الثقة فجأة.

رد الفعل المتمثل فى الهروب

أحد أغراض رد فعل التجمد هو تجنب اكتشاف أمرنا بواسطة الحيوانات الضارية الخطيرة أو فى المواقف الخطيرة. الغرض الثانى هو منح الفرد المهدَّد الفرصة لتقدير الموقف وتحديد السبيل الأمثل للتصرف. عندما لا يكون رد فعل التجمد ملائمًا للتخلص من الخطر أو لا يكون السبيل الأمثل للتصرف (مثال، التهديد القريب للغاية)، فإن رد الفعل العصبى الثانى هو الفرار باستخدام رد فعل الهروب. من الواضح، أن الهدف من هذا الاختيار هو الهروب من التهديد، أو، على الأقل، إبعاد النفس عن الخطر.

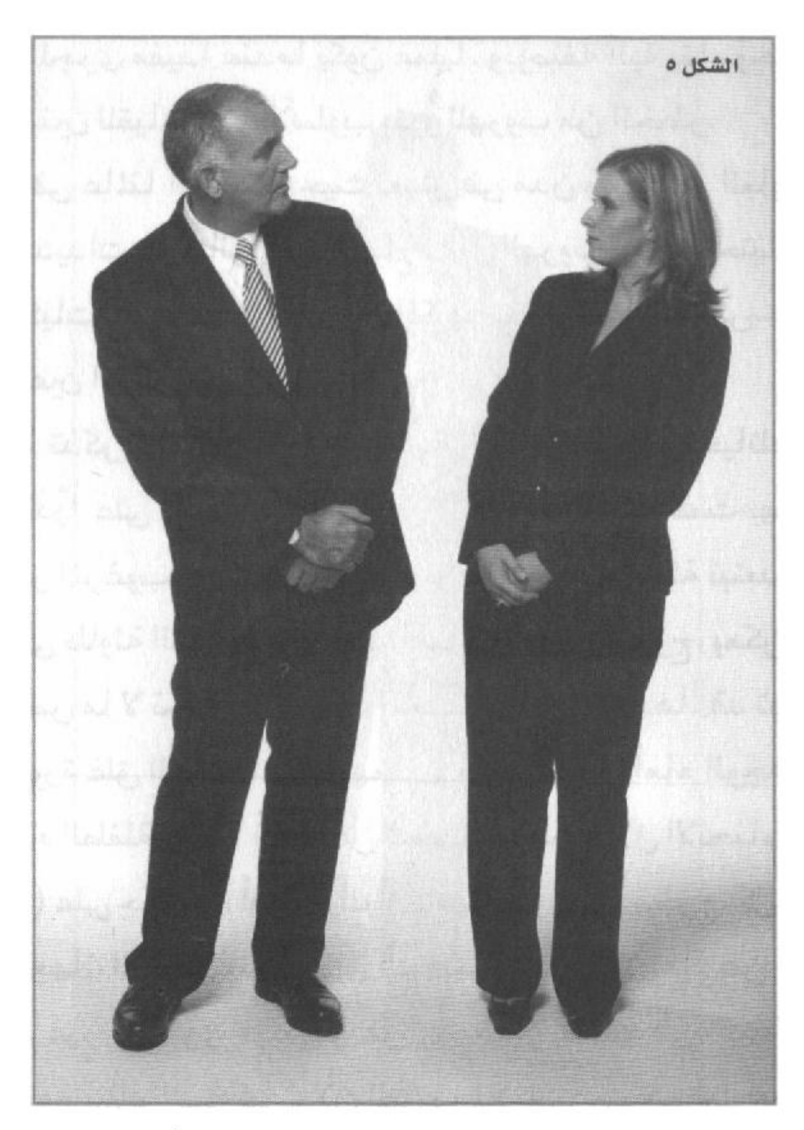
بالطبع، يعتبر الجرى مفيدًا عندما يكون عمليًا، وبوصفه آلية بقاء وجه عقلُنا جسدَنا خلال آلاف السنين للقيام بهذا الأسلوب بتروٍّ للهروب من الخطر.

ومع ذلك، فى عالمنا الحديث، حيث نعيش فى مدن وليس فى الغابة، من الصعب الجرى من التهديدات؛ وبالتالى فقد كيفنا رد فعل الهروب ليلائم احتياجاتنا الحديثة؛ حيث إن السلوكيات ليست بهذا الوضوح، ولكنها تخدم نفس الغرض- إما أن تحجزنا أو تبعدنا عن أعين الأشخاص أو الأشياء غير المرغوب فيها.

إذا حاولت تذكر التفاعلات الاجتماعية التى قابلتك فى حياتك، من المحتمل أنك ستكون قادرًا على تذكر بعض الأفعال "المراوغة" التى قمت بها لإبعاد نفسك عن الانتباه غير المرغوب فيه من قبل الآخرين. تمامًا مثل طفلة تبتعد عن طعام غير مرغوب فيه على طاولة العشاء وتتجه بأقدامها نحو باب الخروج، يمكن أن تكون بذلك تبتعد عن شخص ما لا تحبه، أو تتجنب المحادثات التى تهددها. قد تظهر السلوكيات المعرقلة فى صورة غلق العينين، أو فركهما، أو وضع اليدين أمام الوجه.

قد تبعد هذه الطفلة نفسها أيضًا عن شخص ما من خلال الانحناء، أو وضع أشياء (محفظة نقود) على حجرها، أو تحريك أقدامها نحو أقرب مخرج. كل تلك السلوكيات يتحكم فيها الجهاز الحوفى وتوضح أن شخصًا ما يريد الابتعاد عن شخص أو أكثر من الأشخاص غير المرغوب فيهم أو عن أى خطر وشيك فى البيئة المحيطة. مرة أخرى، نحن نقوم بتلك السلوكيات لأن البشر، لملايين السنين، تراجعوا عن أشياء لم نحبها أو يمكنها أن تؤذينا. وبالتالى، وحتى هذا اليوم، نعجل من خروجنا من أية حفلة مزعجة، أو نبعد أنفسنا عن أى علاقة سيئة، أو نبتعد عمن نعتبرهم غير مرغوب فيهم أو من لا نتفق معهم بشدة (راجع شكل رقم ٥).

تمامًا مثل الرجل الذى قد ينصرف عن موعده، قد ينفض الشخص المشارك فى المفاوضات عن نظيره إذا سمع عرضًا كريهًا أو شعر بالتهديد بينما تستمر المساومة. قد تأخذ السلوكيات المعرقلة شكلا ملحوظا مثل أن يغلق أو يفرك رجل الأعمال عينيه، أو يضع يديه أمام وجهه (راجع شكل رقم ٦). قد يبتعد أيضًا عن الطاولة أو الشخص الآخر ويحرك قدميه أيضًا بعيدًا، فى بعض الأحيان فى اتجاه أقرب مخرج. هذه ليست سلوكيات تضليل، ولكنها بالأحرى أعمال تشير إلى أن الشخص يشعر بالقلق. تلك الأشكال القديمة من رد فعل الهروب هى سلوكيات إبعاد غير ملفوظة توضح أن رجل الأعمال غير سعيد بما يحدث على الطاولة.

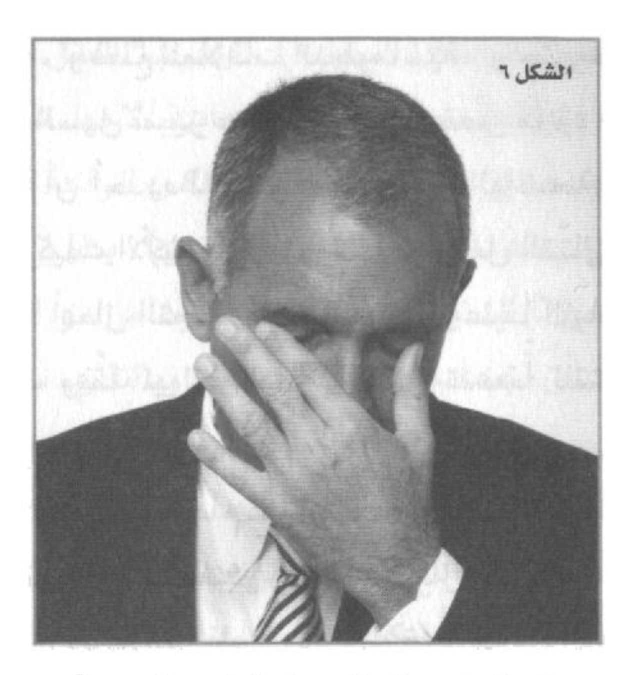


يبتعد الناس عن بعضهم دون وعى عندما لا يتفقون أو يشعرون بالقلق تجاه بعضهم.

رد الفعل المتمثل فى القتال

رد *فعل القتال* هو الطريقة الأخيرة التى يستخدمها الدماغ الحوفى للبقاء أثناء العدوان. عندما يواجه شخص ما خطرًا ولا يمكنه تجنب اكتشافه من خلال التجمد أو لا يستطيع أن ينقذ نفسه بالابتعاد أو الفرار (الهروب)، فإن البديل الوحيد الذى يتبقى أمامه هو القتال. فى أثناء تطورنا كأجناس، طورنا- على السواء مع الثدييات الأخرى- طريقة تحويل الخوف إلى غضب بهدف قتال المهاجمين (بانكسيب، ١٩٩٨، ٢٠٨). وبالرغم من ذلك فإن التصرف بغضب، فى العالم الحديث، قد لا يكون عمليًا أو حتى قانونيًا، لذلك طور الدماغ الحوفى طرقًا أخرى بعيدة عن رد فعل القتال المادى البدائى.

أحد أشكال العدوان الحديث هو الجدال. على الرغم من أن المعنى الأصلى لكلمة



غلق العينين دليل قوى على الشعور بالذعر، أو
عدم الثقة، أو الاختلاف فى الرأى.

جدال يتعلق ببساطة بالمناظرة أو المناقشة، تستخدم الكلمة بشكل عام لوصف أية مشاجرة ملفوظة؛ حيث إن المجادلة المحتدمة هى أساسًا " قتال" بوسائل غير مادية. يعتبر استخدام الإهانات، والعبارات الموجهة لمشاعر المرء، والادعاءات المضادة، وتشويه المكانة المهنية، والمضايقة، والتهكم وكل هذه الأشياء، مرادفات حديثة للقتال، لأنها جميعًا أشكال للعدوان. إذا فكرت فى الأمر، ستجد أن الدعاوى القضائية المدنية يمكن أن تفسر أيضًا على أنها شكل من أشكال القتال أو العداء الحديث والمصدق عليه اجتماعيًّا يناقش فيه الطرفان بعدائية وجهتى نظر متعارضتين.

إذا كان احتمال مشاركة البشر فى مشاجرات جسدية أقل الآن من العصور الماضيمن التاريخ، فإن القتال مازال يعتبر جزءًا من ترسانتنا العصبية. على الرغم من أن بعض الأشخاص يميلون للعنف أكثر من غيرهم، إلا أن رد فعلنا العصبى يظهر بطرق عديدة غير اللكم، والركل، والعض. تستطيع أن تكون عدوانيًّا للغاية دون حدوث أى احتكاك جسدى، على سبيل المثال، فقط من خلال استخدام وقفتك، أو عينيك، أو من خلال النفخ بشدة، أو من خلال انتهاك المساحة الشخصية لآخر. تُظهر التهديدات الموجهة لمساحتنا الشخصية رد فعل عصبيًّا على المستوى الشخصى. من المثير للاهتمام، أن تلك الانتهاكات المكانية يمكن أن تصنع استجابات عصبية على المستوى الجماعى. عندما تنتهك دولة منطقة تابعة لدولة أخرى، غالبًا ما ينتج عن

ذلك عقوبات اقتصادية، أو قطع للعلاقات الدبلوماسية، أو حتى حروب.

من الواضح أنه من السهل تمييز متى يستخدم شخص ما رد فعل القتال لارتكاب اعتداء جسدى. ما أود أن أحدده لك هو الطرق غير الواضحة التى يُظهر الأفراد من خلالها بعض السلوكيات الأكثر دقة المرتبطة برد فعل القتال. تماما مثلما رأينا التعبيرات المعدلة لردود أفعال التجمد والهروب، تملى علينا اللباقة الحديثة ضرورة الإحجام عن التصرف وفقًا لميولنا البدائية التى تدفعنا للقتال عندما نتعرض للتهديد.

وبوجه عام، أنصح الناس بالإحجام عن استخدام الاعتداء (لفظيًا كان أو جسديًا) كوسيلة لتحقيق أغراضهم، مثلما يعتبر رد فعل القتال هو الملجأ الأخير فى التعامل مع التهديد - يستخدم فقط عندما يثبت فشل طرق التجمد والهروب - ينبغى عليك أيضًا أن تتجنبه كلما أمكن ذلك، بالإضافة إلى الأسباب القانونية والمادية الواضحة لهذه التوصية، فإن الطرق العدوانية يمكن أن تؤدى إلى اضطراب عاطفى، جاعلة من الصعب التركيز والتفكير بوضوح فى الموقف الذى يهددك حاليًا. عندما نثار عاطفيًا - وتعتبر المشاجرة القوية كافية للقيام بذلك - فهذا يؤثر على قدرتنا على التفكير بفاعلية. يحدث هذا لأن قدراتنا الإدراكية تكون واقعة تحت تأثير هذا الاضطراب، وبالتالى يستطيع الدماغ الحوفى أن يستخدم كل المصادر العقلية المتوافرة بشكل تام (جوليمان، ١٩٩٥، ٢٠٤-٢٠٧). أحد أفضل الأسباب لدراسة السلوكيات غير الملفوظة هو أنها يمكنها أحيانًا أن تحذرك عندما ينوى شخص أن يضرك جسديًا، كما أنها تمنحك الوقت لتتجنب الخلاف المحتمل.

الراحة / القلق والمهدئات

دعونى أستعر العبارة من مسلسل "ستار تريك" القديم، إن "الوظيفة الرئيسية" للدماغ الحوفى هى ضمان بقائنا كأجناس بشرية، وهو يقوم بذلك من خلال كونه مبرمجًا ليجعلنا مطمئنين وذلك عن طريق تجنب الخطر أو القلق والبحث عن الأمان أو الراحة كلما أمكن ذلك، كما أنه أيضًا يسمح لنا بتذكر الخبرات من المواقف التى مررنا بها سابقًا ويجعلنا نعتمد على هذه الخبرات (راجع المربع ٩). حتى هذه النقطة رأينا مدى فعالية مساعدة الجهاز الحوفى لنا فى التعامل مع التهديدات. الآن لننظر إلى كيفية عمل كل من عقلنا وجسدنا معًا ليريحنا ويمنحنا الثقة فى أماننا الشخصى.

عندما نجرب الشعور بالراحة (السعادة)، "يسرب" العقل العصبى تلك المعلومات فى شكل لغة جسدية متوافقة مع مشاعرنا الإيجابية. لاحظ شخصًا ما يستجم على أرجوحة شبكية فى يوم هادئ. ستجد أن جسده يعكس الراحة الكبيرة التى يشعر بها عقله. من جهة أخرى، عندما نشعر بالحزن (القلق)، يظهر العقل العصبى سلوكًا غير ملفوظ يعكس شعورنا السلبى. راقب فقط الأشخاص فى المطار عندما يتم إلغاء أو تأخير رحلة. ستجد أن أجسادهم تقول كل شىء. وبالتالي، سنجد أننا نحتاج لتعلم النظر بدقة كبيرة إلى سلوكيات الراحة والقلق التى نراها كل يوم ولاستخدامها لتقدير المشاعر، والأفكار، والمقاصد.

بوجه عام، عندما يكون الدماغ الحوفى فى حالة راحة، فإن تلك السعادة العقلية والجسدية تنعكس فى صورة سلوكيات غير ملفوظة تشير إلى الاطمئنان والثقة الشديدة. وبالرغم من ذلك، عندما يواجه الدماغ الحوفى القلق، فإن لغة الجسد المتوافقة تتسم بسلوكيات ترمز للقلق أو قلة الثقة. إن معرفة تلك "العلامات السلوكية" أو التصريحات ستساعدك على تحديد ما قد يفكر فيه شخص ما، أو كيف تتصرف أو ما تتوقع عندما تتعامل مع الأشخاص الآخرين فى أى موقف اجتماعى أو مهنى.

أهمية سلوكيات التهدئة

إن فهم كيفية تأثير ردود أفعال الجهاز الحوفى المتمثلة فىالتجمد، والهروب، والقتال على السلوك غير الملفوظ يعتبر مجرد جزء من المعادلة. وبينما تدرس السلوك غير الملفوظ، ستكتشف أنه كلما كانت هناك استجابة حوفية ـ خاصة بالنسبة لتجربة سلبية أو مهددة ـ سيتبعها ما أسميه سلوكيات التهدئة (نافارو، ٢٠٠٧، ١٤١-١٦٣).

تلك الأفعال، غالبًا ما يشار إليها فى الأدب بالسلوكيات الدافعة على التكيف مع الأمر، تساعد فى تهدئتنا بعدما نواجه شيئًا كريهًا أو معقدًا للغاية (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٤١-٤٢). أثناء محاولته للرجوع "لحالته الطبيعية"، يطوع العقلُ الجسدَ ليمدنا بالسلوكيات المريحة (المهدئة) ومادامت أن هذه السلوكيات تعتبر إشارات ظاهرية يمكن فهمها فى الحال، فهذا يعنى أننا يمكننا ملاحظتها وتفسيرها على الفور وأثناء حدوث الموقف.

المربع ٠٩ الدماغ الحوفى الذى لا ينسى

يعتبر الدماغ الحوفى مثله مثل الحاسوب الذى يستقبل ويحفظ البيانات التى يحصل عليها من العالم الخارجي، وللقيام بهذا، فإنه يجمع ويحتفظ بسجل ملىء بالأحداث والخبرات السلبية (إصبع محروق من موقد ساخن، اعتداء من قبل إنسان أو حيوان ضارٍ، أو حتى تعليقات مؤلمة) والمواقف السارة. عند استخدام تلك المعلومات، يسمح لنا الدماغ الحوفى باجتياز عالم خطير وغالبًا لا يرحم، (جوليمان، ١٩٩٥، ١٠–٢١). على سبيل المثال، بمجرد أن يسجل الجهاز الحوفى حيوانًا بوصفه خطيرًا، يصبح هذا الانطباع راسخًا فى ذاكرتنا الشعورية وبالتالى فإن المرة القادمة التى نرى فيها هذا الحيوان، سوف نبدى رد فعلنا على الفور، وبطريقة مماثلة، إذا التقينا مصادفة بـ "شخص مزعج" بعد مرور عشرين عامًا، ستظهر المشاعر السلبية القديمة على السطح مجددًا، وذلك بفضل الدماغ الحوفى.

السبب فى أنه غالبًا ما يكون من الصعب نسيان شخص ما أساء إلينا هو أن تلك التجربة تسجل فى الجهاز الحوفى البدائى الأولى، والذى هو هذا الجزء من المخ المصمم للتصرف وليس التفكير (جوليمان، ١٩٩٥، ٢٠٧). واجهت مؤخرًا شخصًا لم أكن مطلقًا على علاقة جيدة به. لقد مرت أربع سنوات لم أر فيها هذا الشخص، ومع ذلك كانت استجاباتى الفطرية (الحوفية) سلبية تمامًا مثلما كانت منذ سنوات. كان مخى يذكرنى بأن هذا الشخص يستغل الآخرين، وبالتالى كان ذلك تحذيرًا لى لأبقى بعيدًا. هذه الظاهرة هى بالضبط ما تحدث عنه "جيفن دى بيكر" فى كتابه، *The Gift of Fear*.

وبالمقابل، يعمل الجهاز الحوفى أيضًا بفعالية ليسجل ويحفظ سجل الأحداث أو الخبرات الإيجابية (على سبيل المثال، القناعة بالاحتياجات الأساسية، والثناء، والعلاقات الشخصية السارة). وبالتالي، فإن الوجه الودود أو المألوف سيتسبب فى رد فعل مباشر ـ الشعور بالسرور والسعادة. تحدث مشاعر السعادة عندما نرى صديقًا قديمًا أو نتذكر حدثًا سعيدًا من أحداث الطفولة لأن تلك المواقف تم تسجيلها فى "منطقة المشاعر الطيبة" الموجودة ببنك الذاكرة المرتبط بجهازنا الحوفى.

التهدئة ليست أمرًا استثنائيًّا قاصرًا على جنسنا البشرى. على سبيل المثال، تلعق القطط والكلاب نفسها وبعضها البعض للتهدئة. يشارك البشر فى سلوكيات تهدئة أكثر اختلافًا. بعضها واضح للغاية، بينما توجد سلوكيات أخرى أكثر دقة. معظم الناس قد يفكرون بسهولة فى مسألة لعق الطفل لإبهامه لدى سؤالهم عن تعريف سلوك التهدئة، ولكنهم لا يدركون أننا بعد أن نتخلص من تلك العادة الباعثة على الهدوء، نتبع طرقًا أكثر حكمة وقبولًا من الناحية الاجتماعية وذلك لإشباع الحاجة لتهدئة أنفسنا (مثال على ذلك، مضغ العلك، عض أقلام الرصاص). معظم الناس لا يلاحظون سلوكيات التهدئة الأكثر دقة، أو أنهم غير مدركين لأهميتها فى إظهار أفكار ومشاعر الشخص. هذا أمر يرثى له، ولكى تكون ناجحًا فى قراءة السلوك غير الملفوظ، عليك أن تعرف أن تعلم تمييز وترجمة السلوكيات البشرية المهدئة أمر مهم دون شك. لماذا؟ لأن السلوكيات المهدئة تُظهر الكثير عن الحالة العقلية الحالية للشخص، وهى تقوم بذلك بدقة غريبة (راجع المربع رقم ١٠).

بالنسبة لى، فأنا أبحث عن سلوكيات التهدئة لدى الناس لتخبرنى عندما يشعرون بالقلق أو عندما يتصرفون بطريقة سلبية تجاه شىء ما قمت به أو قلته. عند إجراء مقابلات العمل، قد تكون تلك السلوكيات بمثابة رد فعل تجاه سؤال أو تعليق محدد؛ حيث إن السلوكيات التى تشير إلى القلق (مثال، التململ فى المقعد، وعقد الذراعين أو توترهما) غالبًا ما يتبعها تطويع العقل لليدين لتهدئة الشخص (راجع شكل رقم ٨). أبحث عن تلك السلوكيات لتأكيد ما يحدث داخل عقل الشخص الذى أتعامل معه.

وكمثال خاص، إذا سألت شخصًا، "هل تعرف السيد هيلمان؟" وكانت إجابته فى كل مرة أوجه له هذا السؤال، "كلا"، ثم يقوم على الفور بلمس رقبته أو فمه، أعرف أنه يهدئ نفسه بشأن هذا السؤال تحديدًا. (راجع شكل ٩). لا أعرف إذا كان يكذب، لأنه من الصعب جدًّا اكتشاف الخداع؛ ولكننى أعرف أنه انزعج من السؤال، انزعج بدرجة كبيرة حتى أنه كان مضطرًا لتهدئة نفسه بعد سماعه له. سيحثنى ذلك على التركيز بشدة على هذا السؤال. من المهم للمحقق أن يلاحظ سلوكيات التهدئة، نظرًا لأنها فى بعض الأحيان تساعد فى كشف الكذب أو المعلومات الخفية. أجد أن مؤشرات التهدئة ذات أهمية ودقة أكثر من محاولة إثبات الصدق؛ حيث إنها تساعد فى التعرف على الموضوعات المحددة التى تزعج أو تضايق شخصًا ما. معرفة ذلك يمكن أن تؤدى غالبًا إلى ظهور المعلومات التى تم إخفاؤها من قبل والتى قد تمنحنا تصورًا جديدًا للموقف.

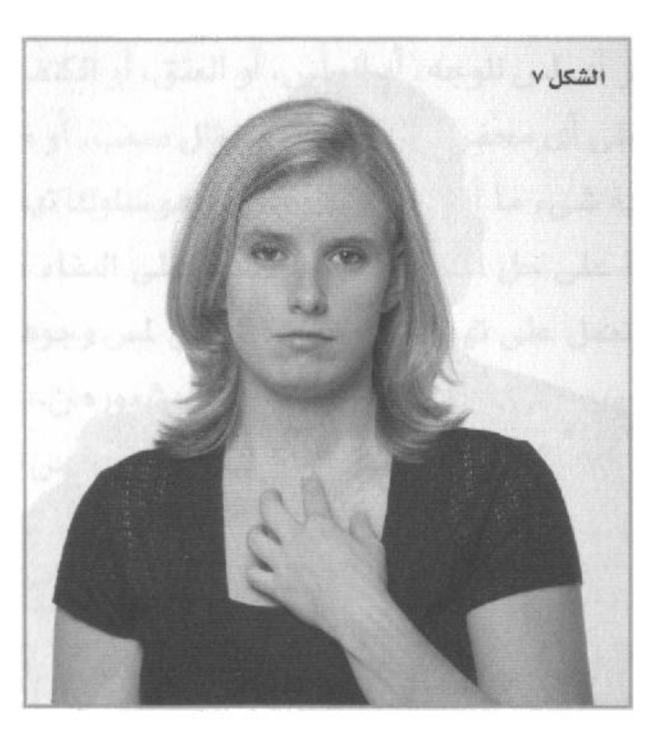
المربع ١٠ : تم القبض عليه بسبب حركة الرقبة

يعتبر لمس أو فرك الرقبة، أو كلا الأمرين، واحدًا من سلوكيات التهدئة المهمة والشائعة التى نستخدمها كاستجابة للقلق. عندما تهدئ النساء أنفسهن باستخدام الرقبة، فإنهن يقمن بذلك غالبًا عن طريق تغطية أو لمس الثلمة الموجودة فوق القفص الصدرى (راجع شكل ٧). تلك الثلمة هى المنطقة المجوفة بين تفاحة آدم وعظام القفص الصدرى والتى يشار إليها غالبًا باسم نقرة الرقبة. عندما تلمس امرأة هذا الجزء من الرقبة أو تغطيه بيدها أو تفعل كلا الأمرين، فهذا إلى حد كبير دليل على أنها تشعر بحزن أو قلق أو عدم ارتياح أو عدم طمأنينة أو خوف. هذه إشارة سلوكية مهمة نسبيًا يمكن استخدامها لاكتشاف ـ من بين الأشياء الأخرى ـ القلق الذى يشعر به الشخص عندما يكذب أو يخفى معلومات مهمة.

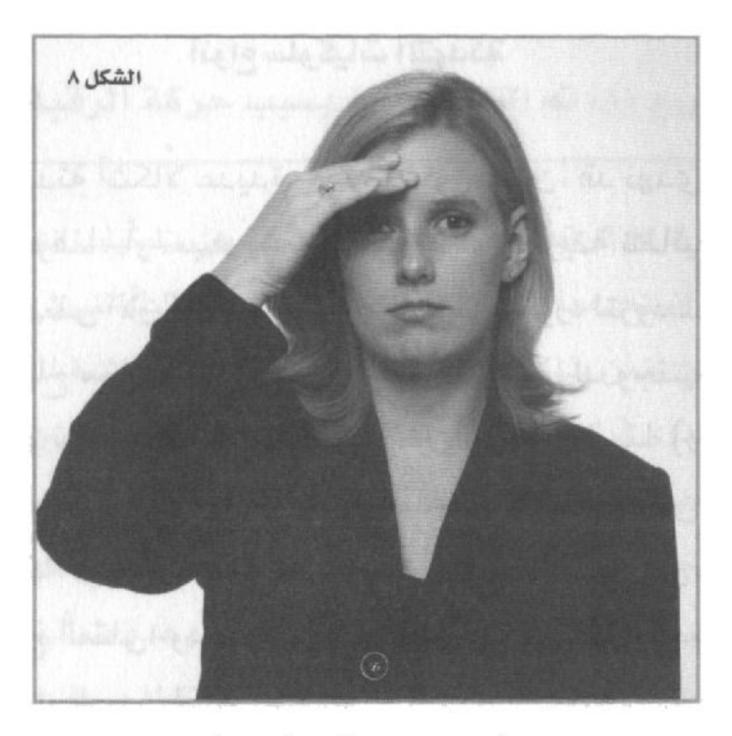
ذات مرة عملت فى تحقيق حيث اعتقدنا أن هناك هاربًا مسلحًا وخطيرًا يختبئ فى منزل والدته. ذهبت أنا وعميل آخر إلى منزل المرأة، وعندما طرقنا الباب، وافقت على دخولنا للمنزل. أظهرنا بطاقات تحقيق الشخصية الخاصة بنا وبدأنا فى طرح سلسلة من الأسئلة عليها. عندما سألت: "هل ابنك موجود بالمنزل؟" وضعت يدها على ثلمتها وقالت: "كلا، ليس هنا". لاحظت سلوكها، وواصلنا تحقيقنا. بعد دقائق قليلة سألتُ: "هل من الممكن أن يكون ابنك قد تسلل إلى المنزل أثناء وجودك بالعمل؟" مرة أخرى، وضعت يدها على نقرة رقبتها وأجابت: "كلا، لا أعتقد ذلك". أصبحت الآن واثقًا أن ابنها موجود بالمنزل، لأنها لم تحرك يدها نحو رقبتها إلا عندما ذكرت تلك الاحتمالية، ولكى أتأكد من أن تخمينى صحيح بما لا يدع مجالًا للشك ـ استمررنا فى الحديث مع هذه المرأة، وعند استعدادنا للرحيل طرحتُ سؤالًا أخيرًا: "بالتالى أستطيع أن أنهى تسجيلاتى، أنت واثقة أنه غير موجود بالمنزل، أليس كذلك؟" للمرة الثالثة، ذهبت يدها نحو رقبتها بينما أكدت إجابتها السابقة. أصبحت الآن متأكدًا أن المرأة تكذب. طلبت الإذن بتفتيش المنزل، وبالتأكيد، كان ابنها مختبئًا فى خزانة تحت بعض البطاطين. كانت محظوظة لأنه لم يتم توجيه تهمة عرقلة سير العدالة لها. تسبب جهازها الحوفى فى توليد سلوك تهدئة وذلك نظرًا لقلقها من الكذب على الشرطة وهذا السلوك هو الذى أفشى سرها.

أنواع سلوكيات التهدئة

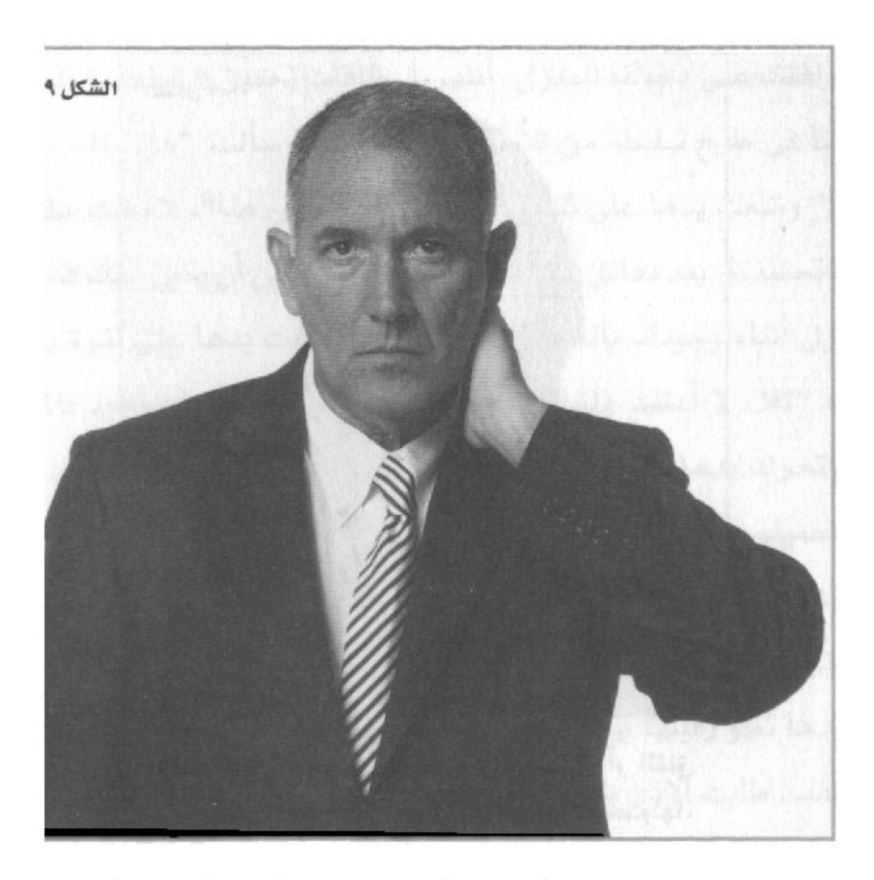
تأخذ سلوكيات التهدئة أشكالًا عديدة. عندما نكون قلقين، قد نهدئ أعناقنا بتدليك رقيق، أو نلمس وجوهنا، أو نعبث بشعرنا. يتم ذلك بطريقة تلقائية. ترسل عقولنا الرسالة، "رجاء هدئنى الآن"، وتستجيب أيدينا على الفور، لتزودنا بفعل سيساعدنا على الشعور بالارتياح مجددًا. فى بعض الأحيان نهدأ بفرك وجنتينا أو شفتينا من الداخل باللسان، أو نزفر ببطء مع نفخ الوجنتين لنهدئ أنفسنا (راجع أشكال ١٠، ١١). إذا كان الشخص الذى يشعر بالقلق مدخنًا، فإنه سيدخن أكثر، وإذا كان الشخص يمضغ علكًا، فإنه سيمضغه بسرعة أكبر. كل تلك الأنواع من سلوكيات التهدئة تشبع نفس الاحتياج العقلى؛ وهذا يعنى، أن العقل يفرض على الجسد القيام بشىء ما سيحفز النهايات العصبية، أى أنه يفرز الإندروفين المهدئ فى العقل، وبالتالى يستطيع العقل أن يسكن (بانكسيب، ١٩٩٨، ٢٧٢).



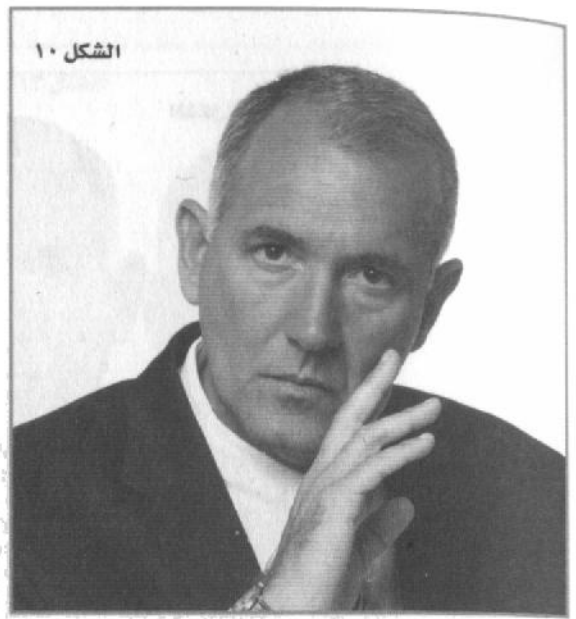
تغطية نقرة الرقبة يهدئ عدم الطمأنينة، أو القلق العاطفي، أو الخوف، أو الهموم فى وقت حدوثها. واللعب بقلادة يخدم نفس الغرض غالبًا.



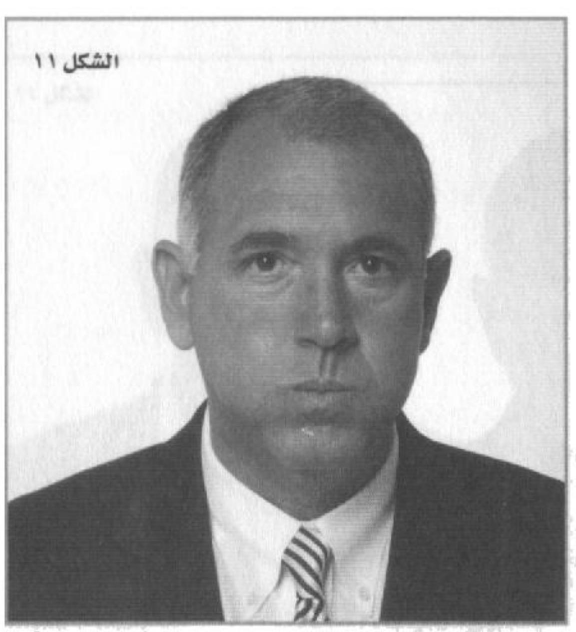
فرك الجبهة غالبًا ما يكون مؤشرًا جيدًا على أن الشخص يعانى من شىء ما، أو يشعر بقدر من القلق قليلاً كان أو كثيرًا.



يحدث لمس العنق عندما يكون هناك اضطراب عاطفى أو شك، أو عدم طمأنينة.



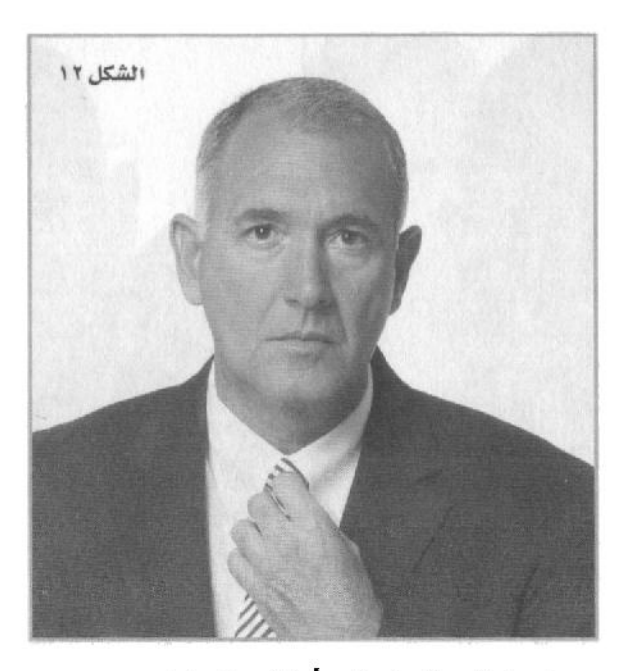
يعتبر لمس الوجنتين أو الوجه طريقة للتهدئة عندما تكون قلقًا، أو منزعجًا، أو مهمومًا.



يعتبر زفر الهواء مع نفخ الوجنتين طريقة قوية للتحرر من القلق وللتهدئة. لاحظ كم عدد المرات التى يقوم فيها الناس بذلك بعد وقوع حادث مؤسف قريب.

بالنسبة لنا يعتبر أى لمس للوجه، أو الرأس، أو العنق، أو الكتف، أو الذراع، أو اليد، أو الساق كرد فعل على أى محفز سلبى (مثال: سؤال صعب، أو موقف محرج، أو قلق نتيجة لسماع، أو رؤية شىء ما أو التفكير فى شىء) هو سلوك تهدئة. تلك السلوكيات الحركية لا تساعدنا على حل المشاكل؛ بل تساعدنا على البقاء هادئين بينما نحاول حلها. بمعنى آخر، تعمل على تهدئتنا. يفضل الرجال لمس وجوههم، وتفضل النساء لمس أعناقهن، وملابسهن، ومجوهراتهن، وأذرعهن، وشعورهن.

عندما يتعلق الأمر بسلوكيات التهدئة، نجد أن كل شخص لديه سلوكه المفضل، البعض يختارون مضغ العلك، أو تدخين السجائر، أو تناول المزيد من الطعام، أو لعق شفاههم، أو فرك ذقونهم، أو لمس وجوههم، أو اللعب ببعض الأشياء (أقلام حبر، أو أقلام رصاص، أو إصبع أحمر الشفاه، أو ساعات)، أو جذب شعرهم، أو حك سواعدهم. فى بعض الأحيان تكون عملية التهدئة أكثر دقة، مثل شخص يلمس مقدمة قميصه أو يضبط رابطة عنقه (راجع شكل ١٢). يبدو أنه ببساطة يهندم نفسه، ولكنه فى الحقيقة يهدئ من حالته العصبية من خلال جذب ذراعه نحو جسده ومنح يديه شيئًا تقومان به. إن سلوكيات التهدئة تلك، أيضًا، يحكمها الجهاز الحوفى بشكل مطلق وهى تظهر استجابة للقلق.

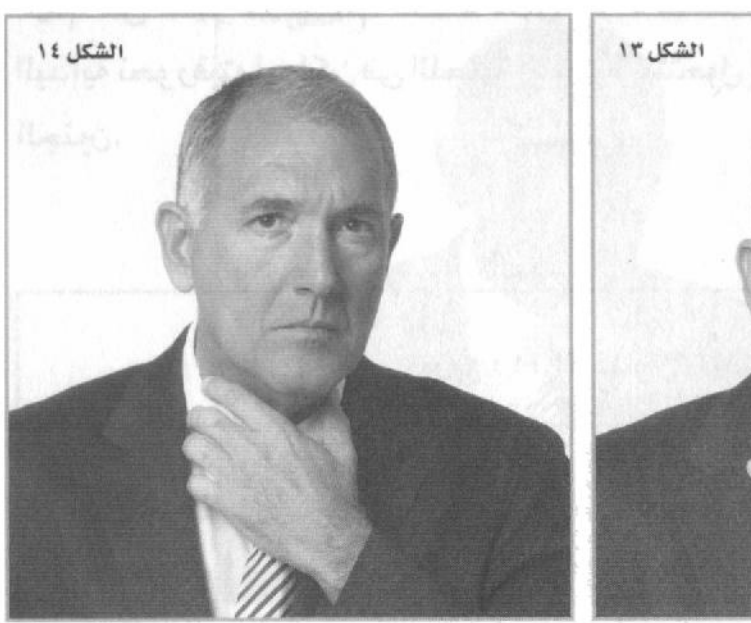


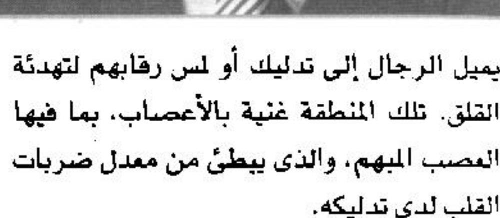
يضبط الرجال رابطات أعناقهم للتعامل مع عدم الطمأنينة أو القلق، كما أن رابطة العنق تخفى أيضًا الثلمة الموجودة فوق القفص الصدرى.

يوجد بالأسفل أكثر سلوكيات التهدئة شيوعًا ووضوحًا. عندما ترى تلك السلوكيات، توقف واسأل نفسك، "لماذا يهدئ هذا الشخص نفسه؟" إن القدرة على ربط سلوك التهدئة بالسبب المحدد الذى أدى إلى ظهوره يمكن أن تساعدك على فهم أفكار، ومشاعر، ومقاصد أى شخص على نحو صحيح.

سلوكيات التهدئة المرتبطة بالرقبة

إن لمس أو فرك الرقبة، أو كلا الأمرين، يعتبر واحدًا من سلوكيات التهدئة المهمة ومتكررة الحدوث والتى نستخدمها كرد فعل تجاه الشعور بالقلق. قد يفرك شخص ما أو يدلك مؤخرة رقبته بأصابعه؛ فى حين أن شخصًا آخر قد يفرك جوانب رقبته أو على وجه الدقة تحت الذقن فوق تفاحة آدم، مع شد المنطقة اللحمية من الرقبة. هذه المنطقة غنية بالنهايات العصبية التى تقلل ضغط الدم، وتقلل من معدل ضربات القلب، وتهدئ الشخص عندما يتم لمسها (راجع شكلى١٣، ١٤).





الشكل ١٣: يميل الرجال إلى تدليك أو لمس رقابهم لتهدئة القلق. تلك المنطقة غنية بالأعصاب، بما فيها العصب المبهم، والذى يبطئ من معدل ضربات القلب لدى تدليكه.

الشكل ١٤: بالمثل يغطى الرجال رقابهم ولكن بطريقة أكثر صرامة من النساء وذلك للتعامل مع القلق أو عدم الطمأنينة.

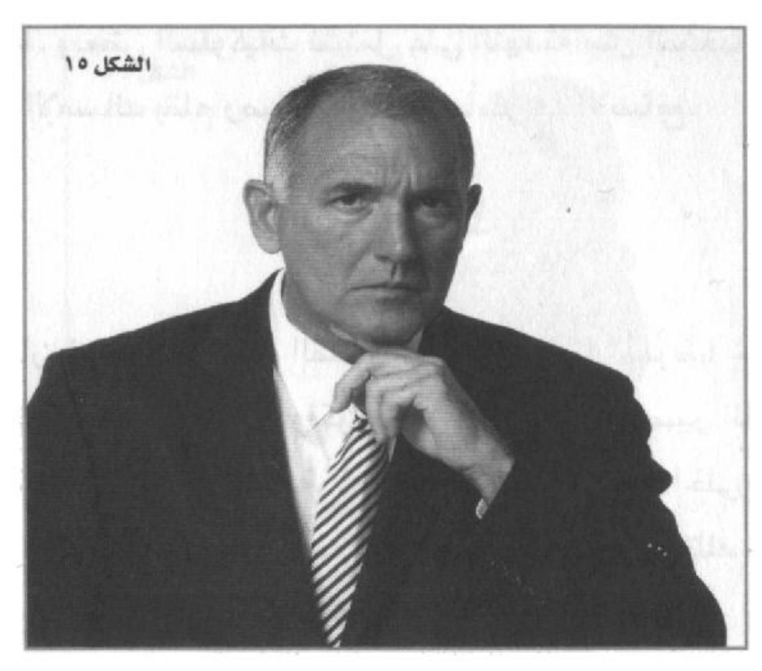
خلال العقود التى درست فيها السلوكيات غير الملفوظة، لاحظت أن هناك اختلافات يسببها التنوع فى الطريقة التى يستخدم بها الرجال والنساء الرقبة فى تهدئة أنفسهم، وبشكل نموذجى، فإن الرجال أكثر صرامة فى سلوكيات التهدئة الخاصة بهم، فهم يمسكون أعناقهم بأيديهم حيث يضعون أيديهم تحت منطقة الذقن تمامًا، وبهذه الطريقة يحفزون أعصاب (وعلى وجه الخصوص، العصب المبهم أو تجويف الشريان السباتى) الرقبة، والتى تبطئ بدورها من معدل ضربات القلب ولها تأثير مهدئ. فى بعض الأحيان سيلمس الرجال جوانب أعناقهم أو مؤخرة العنق بأصابعهم، أو يضبطون عقدة رابطة العنق أو ياقة القميص (راجع شكل ١٥).

وبالنسبة للنساء فهن يهدئن من روعهن بطريقة مختلفة. على سبيل المثال، عندما تهدئ النساء أنفسهن باستخدام الرقبة، أحيانا يلمسن، أو يجدلن، أو بطريقة أخرى يعبثن بقلادة، إذا كن يرتدين واحدة (راجع المربع ١١). وكما أسلفنا، فإن الطريقة الأساسية التى تستخدم فيها النساء الرقبة للتهدئة هى إخفاء الثلمة الموجودة فوق القفص الصدرى بأيديهن. تلمس النساء هذا الجزء من رقابهن بأيديهن ويغطينه عندما يشعرن بالقلق، أو عدم الطمأنينة، أو التهديد، أو الخوف، أو عدم الراحة، أو

الهم. من المثير للاهتمام، عندما تكون المرأة حاملًا، لاحظت أن يدها تتحرك فى البداية نحو رقبتها، ولكن فى اللحظة الأخيرة ستتحول إلى بطنها، كما لو أنها ستخفى الجنين.

المربع ١١: البندول المهدئ

راقب زوجين وهما يتناقشان على طاولة. إذا بدأت المرأة باللعب فى قلادتها، فمن المحتمل أن تكون متوترة قليلًا؛ ولكن إذا نقلت أصابعها لنقرة رقبتها (الثلمة الموجودة فوق القفص الصدرى)، فهناك احتمالات لوجود موضوع مهم بالنسبة لها أو أنها تشعر بأنها غير مطمئنة للغاية. فى معظم الحالات، إذا استخدمت يدها اليمنى على الثلمة الموجودة فوق القفص الصدرى، فإنها ستثنى مرفقها الأيمن بيدها اليسرى. عندما ينتهى الموقف المقلق أو تكون هناك فترة توقف فى الجزء غير المريح من المحادثة، ستنخفض يدها اليمنى وتكون فوق ذراعها اليسرى المثنية. إذا أصبح الموقف متوترًا مجددًا، سترتفع يدها اليمنى، مرة أخرى، نحو الثلمة الموجودة فوق القفص الصدرى. من مسافة، تبدو حركة الذراع مثل حركة الإبرة على مقياس القلق، حيث تتحرك من حالة السكون (على الذراع) وتتجه نحو الرقبة (عموديًا) ثم تعود مجددًا، وفقًا لمستوى القلق الذى تواجهه.



حتى اللمسة البسيطة للرقبة تستخدم لتهدئة الجزع أو القلق. لمس الرقبة أو تدليكها يعتبر ملطفًا للرقبة ومهدئًا قويا ومعروفًا.

سلوكيات التهدئة المرتبطة بالوجه

لمس أو فرك الوجه هو رد فعل بشرى شائع لتهدئة القلق. بعض الحركات مثل فرك الجبهة؛ ولمس، أو فرك، أو لعق الشفتين؛ وجذب أو تدليك شحمة الأذن بالإبهام والسبابة؛ ولمس الوجه أو اللحية؛ واللعب بالشعر يمكنها أن تساعد فى تهدئة الفرد عندما يواجه موقفًا مثيرًا للقلق، وكما ذكر سالفًا، بعض الأشخاص سيهدئون من أنفسهم بنفخ وجناتهم ثم إخراج الزفير ببطء؛ حيث إن الزيادة فى عدد النهايات العصبية فى الوجه تجعله منطقة مثالية من الجسد يستخدمها الدماغ الحوفى للتهدئة من حدة الموقف.

سلوكيات التهدئة المرتبطة بالأصوات

يمكن أن يكون الصفير سلوكًا مهدئًا. بعض الناس يصفرون لتهدئة أنفسهم عندما يمشون فى منطقة غريبة من المدينة أو فى الظلام، أو فى ممر أو طريق مهجور. بعض الناس يتحدثون حتى لأنفسهم فى محاولة للتهدئة أثناء أوقات القلق. لدىَّ صديق (إننى متأكد من أننا جميعًا كذلك) يستطيع أن يتحدث بسرعة شديدة عندما يكون

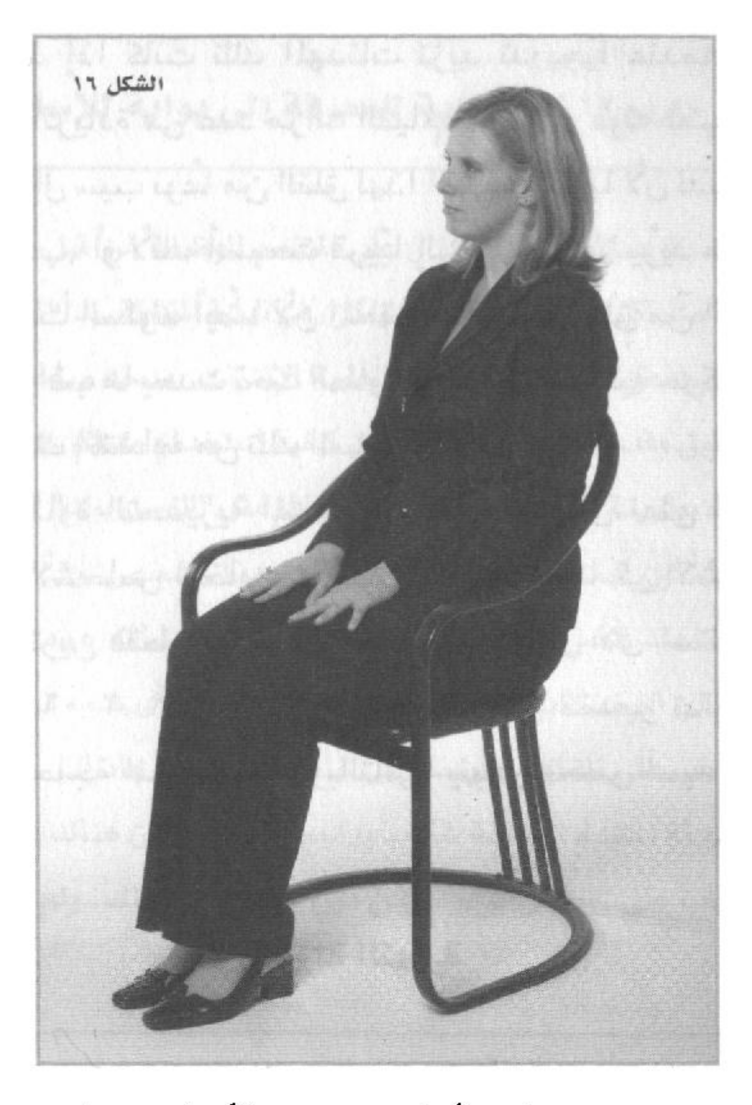
قلقًا أو مضطربًا، وبعض السلوكيات تشتمل على التهدئة مثل استخدام حاسة اللمس أو السمع، ومثل الإمساك بقلم رصاص أو النقر بأطراف الأصابع.

التثاؤب المفرط

فى بعض الأحيان نرى الأشخاص القلقين يتثاءبون بشكل مفرط؛ حيث إن التثاؤب ليس مجرد شكل "للتنفس بعمق"، ولكن أثناء القلق، بينما يصير الفم جافًا، يمكن أن يضغط التثاؤب على الغدد اللعابية، كما أن تمدد التركيب الداخلى والخارجى للفم يجعل الغدد تفرز الرطوبة فى الفم الجاف أثناء أوقات القلق. فى تلك الحالات لا يكون نقص النوم، هو ما يسبب التثاؤب بل القلق.

تدليك الساق

تدليك الساق هو أحد سلوكيات التهدئة التى لا تتم ملاحظتها لأنها عادة ما تحدث تحت منضدة أو طاولة. أثناء هذا النشاط الملطف أو المهدئ، يضع الشخص راحة اليد (أو اليدين) أعلى الساق (أو الساقين)، ثم يدنيها أسفل الفخذين باتجاه الركبة (راجع شكل ١٦). بعض الأفراد يقومون بـ "تدليك الساق" مرة واحدة فقط، ولكن غالبًا ما يتم القيام بذلك بصورة متكررة أو يتم فقط تدليك الساق. قد يتم القيام بذلك أيضًا لتجفيف راحتى اليد المبللتين بالعرق المصاحب للقلق، ولكنه أساسًا سلوك نلجأ إليه للتخلص من التوتر. هذا السلوك غير الملفوظ يستحق المراقبة، لأنه دلالة قوية على أن هذا الشخص متوتر، وإحدى الطرق لمحاولة اكتشاف هذا السلوك والتعرف عليه هى مراقبة الأشخاص الذين يضعون إحدى الذراعين أو كلتيهما تحت الطاولة. إذا كانوا يقومون بتدليك الساق، سترى العضد والكتف يتحركان بطريقة طبيعية أثناء حركة اليد وفركها للساق.



لدى الشعور بالقلق أو التوتر، "يضع" الأشخاص راحاتهم على حجورهم بغرض تهدئة أنفسهم، وغالبًا ما يتم القيام بذلك تحت الطاولات بدون ملاحظة أحد، إلا أن هذا الفعل بمثابة مؤشر دقيق على القلق أو التوتر.

بحسب خبرتى، أجد أن تدليك الساق أمر مهم للغاية لأنه يحدث بسرعة مذهلة كرد فعل تجاه حدث سلبى. لقد لاحظت هذا التصرف لسنوات عديدة، فهو يحدث عندما يتم تقديم دليل يدين المشتبه بهم، مثل صور من مسرح الجريمة التى تكون مألوفة لهم (معلومات عن المذنب). هذا السلوك الملطف/المهدئ ينجز شيئين فى آن واحد. إنه يجفف راحات اليد المبللة بالعرق ويهدئ من خلال الحركات اللمسية. تستطيع أن ترى ذلك أيضًا عندما يزعج أو يقاطع شخص غريب غير مرغوب فيه زوجين جالسين، أو عندما يكافح شخص ما فى تذكر اسم ما.

أثناء إجراء أى تحقيق، ترقب ظهور مهدئات اليد/ أو الساق عندما تبدأ جلسة

التحقيق، ثم لاحظ إذا كانت تلك المهدئات تزيد تدريجيًّا عندما تظهر الأسئلة الصعبة؛ حيث إن الزيادة فى عدد مرات القيام بالفعل أو قوته تعتبر مؤشرًا جيدًا للغاية على أن السؤال سبب نوعًا من القلق لهذا الشخص، إما لأن لديه معلومات عن المذنب، أو لأنه يكذب، أو لأنك أصبحت قريبًا إلى شيء ما لا يريد مناقشته (راجع المربع١٢). قد يحدث السلوك أيضًا لأن المحقق معه يشعر بقلق من الإجابة عن هذا السؤال. وبالتالي، راقب ما يحدث تحت الطاولة من خلال مراقبة حركة الذراعين. قد تفاجأ لمدى ما يمكنك اكتشافه من تلك السلوكيات.

انتبه لتلك الإشارة التحذيرية المتمثلة فى تدليك الساق. على الرغم من أنها تُرى بالتأكيد فى الأشخاص المخادعين، فقد لاحظتها أيضًا فى الأشخاص الأبرياء الذين يكونون متوترين فقط، لذلك كن حذرًا ألا تتوصل لأى استنتاجات بسرعة (فرانك وآخرون، ٢٠٠٦، ٢٤٨-٢٤٩). الطريقة المثلى لتفسير تدليك الساق هى تمييز أنها تعكس حاجة المخ للتهدئة، وبالتالى، ينبغى فحص أسباب سلوك الفرد بمزيد من الدقة.

محاولة التهوية

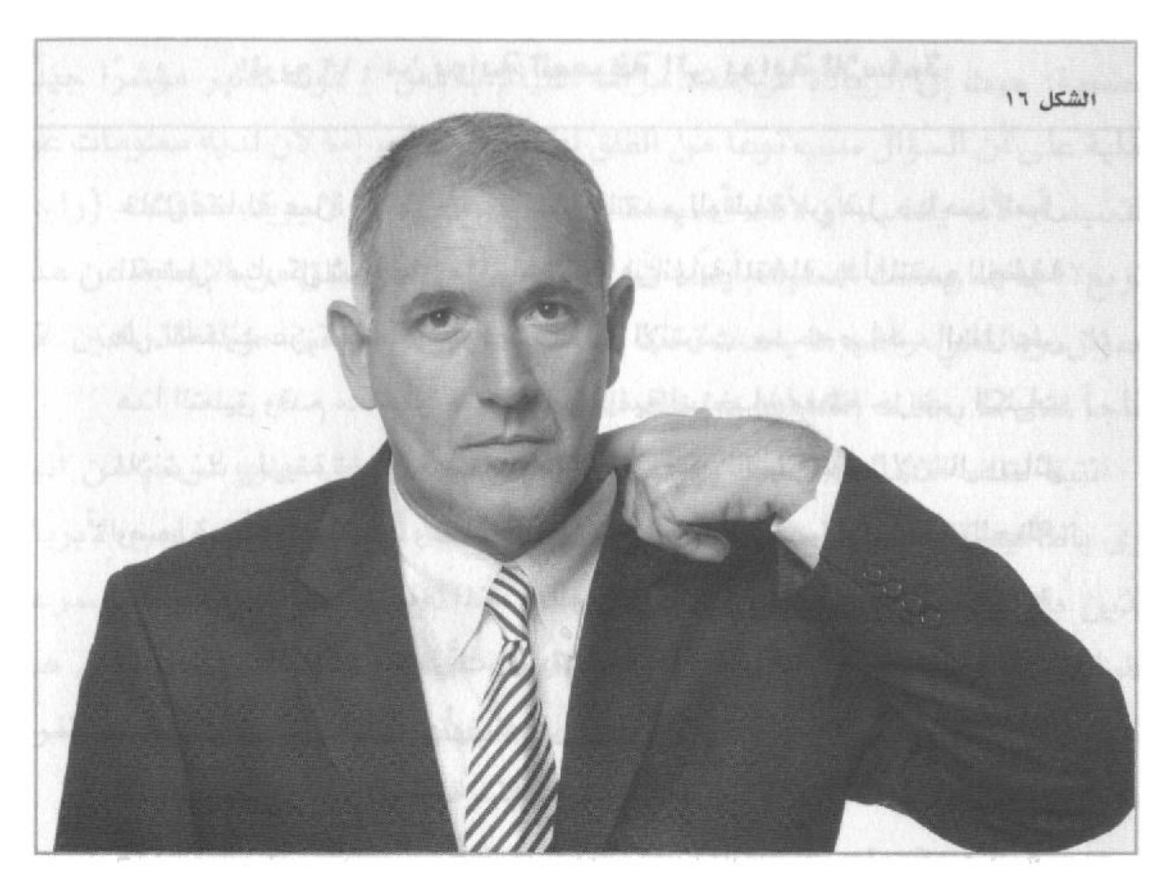
هذا السلوك يشمل وضع الشخص (الذكور عادة) لأصابعه بين ياقة قميصه ورقبته وسحبه القماش بعيداً عن جلده (راجع شكل ١٧). هذا السلوك غالبًا ما يكون رد فعل للقلق وهو مؤشر جيد على أن الشخص غير سعيد بشيء ما يفكر فيه أو يختبره فى البيئة المحيطة به. قد تقوم المرأة بهذا النشاط غير الملفوظ بطريقة أكثر دقة من خلال تحريك مقدمة بلوزتها أو من خلال تحريك شعرها للخلف لتهوية رقبتها.

المربع ١٢ : من بوابة للمعرفة إلى بوابة للإساءة

خلال مقابلة عمل، تم طرح سؤال على المتقدم للوظيفة من قبل صاحب العمل المحتمل. صار كل شيء على ما يرام ولكن، فى نهاية المقابلة، بدأ المتقدم للوظيفة فى الحديث عن شبكات المعلومات وأهمية الإنترنت. مدحه صاحب العمل على هذا التعليق وقدم ملاحظة مرتجلة عن كيفية استخدام معظم خريجى الكليات للإنترنت بطريقة تخريبية، مستخدمين مواقع مثل "الفيس بوك" لإرسال رسائل وصُور قد تكون فيما بعد وصمة عار فى تاريخ هذا الشخص. وفى هذه اللحظة، لاحظ صاحب العمل قيام المتقدم للوظيفة بتدليك ساقه بيده اليمنى بقوة، ماسحًا على الفخذ لعدة مرات. لم يقل صاحب العمل أى شىء فى هذا الوقت، شكرَ الشاب على المقابلة، وأوصله إلى خارج المكتب. ثم عاد إلى حاسوبه ـ أثار سلوك تهدئة المتقدم للوظيفة شكه ـ وراجع الأمر إذا كان هناك نبذة عن حياة هذا الشاب على "الفيس بوك". ومن دون شك، كان كذلك. ولم يكن ذلك فى صالحه.

سلوك المعانقة

لدى مواجهة ظروف مقلقة، فإن بعض الأشخاص سيهدئون أنفسهم من خلال عقد أذرعهم وفرك أكتافهم بأيديهم، كما لو كانوا يشعرون بالبرد. إن مشاهدة شخص يقوم بسلوك التهدئة هذا يذكرنا بالطريقة التى تعانق بها الأم طفلًا صغيرًا. إنه تصرف وقائى ومهدئ نقوم به لتهدئة أنفسنا عندما نريد الشعور بالأمان، وبالرغم من ذلك، إذا رأيت شخصًا عاقدًا ذراعيه، ومتكئًا للأمام، وموجهًا لك نظرة متحدية، فاعلم أن هذا ليس سلوك تهدئة!



تهوية منطقة الرقبة يلطف التوتر والاضطراب العاطفى. كان ممثل الكوميديا، "رودنى دانجرفيلد"، مشهورًا بالقيام بذلك عندما لا يحصل على أى "احترام".

استخدام سلوكيات التهدئة لقراءة الأشخاص بطريقة أكثر فاعلية

من أجل الحصول على معلومات عن الشخص من خلال سلوكيات التهدئة غير الملفوظة، إليك بعض الإرشادات التى تحتاج إلى اتباعها:

(١) ميز سلوكيات التهدئة عندما تحدث. لقد زودتك بمعلومات عن كل السلوكيات الرئيسية، وعندما تقوم بجهود منتظمة لاكتشاف تلك الإشارات الجسدية، فإنها ستصبح سهلة التمييز بدرجة كبيرة فى المحادثات مع الأشخاص الآخرين.

(٢) حدد المستوى الطبيعى لسلوكيات التهدئة التى يقوم بها الفرد. بهذه الطريقة تستطيع أن تلاحظ أى زيادة أو حدة فى سلوكيات التهدئة التى يقوم بها هذا الشخص وتتصرف وفقًا لذلك.

(٣) عندما ترى شخصًا يقوم بإشارة تهدئة، توقف واسأل نفسك: "ما السبب فى قيامه بذلك؟" ستعرف أن هذا الشخص يشعر بالقلق حيال شىء ما. مهمتك، كجامع للمعلومات غير الملفوظة، هى اكتشاف ما هو هذا الشىء.

(٤) اعلم أن سلوكيات التهدئة تستخدم دائمًا لتهدئة شخص ما بعد وقوع حادث مقلق. وبالتالى، كقاعدة عامة، تستطيع أن تفترض أنه إذا كان هناك شخص ما مشغولًا فى سلوك تهدئة، فإن هناك حدثًا مقلقًا أو محفزًا قد سبق ذلك السلوك وتسبب فى حدوثه.

(٥) إن القدرة على ربط سلوك التهدئة بمسبب القلق المحدد الذى تسبب فيه يمكنه أن يساعدك بشكل أفضل فى فهم الشخص الذى تتعامل معه.

(٦) فى ظروف معينة تستطيع بالفعل أن تقول أو تفعل شيئًا ما لترى إذا ما كان سيوتر هذا الشخص (فذلك سوف ينعكس فى صورة زيادة فى سلوكيات التهدئة) للوصول لفهم أفضل لأفكاره ومقاصده.

(٧) لاحظ أى أجزاء الجسم يقوم الشخص بتهدئتها. هذا أمر مهم، لأنه كلما زاد القلق، زاد مقدار لمس الوجه أو الرقبة.

(٨) تذكر، كلما زاد التوتر أو القلق، زادت احتمالية ظهور سلوكيات التهدئة التى تتبعها.

سلوكيات التهدئة هى طريقة جيدة لتقدير الشعور بالراحة والقلق. بطريقة ما، فإن سلوكيات التهدئة تعتبر بمثابة "لاعبى الارتكاز" فى ردود أفعالنا التى يتسبب فيها الجهاز الحوفى، ومع ذلك فإنها تُظهر المزيد بالنسبة لحالتنا العاطفية وما نشعر به حقًا.

ملاحظة أخيرة على أهمية الجهاز الحوفى

أنت الآن تمتلك معلومات لا يعرفها معظم الأشخاص، فأنت تعرف أننا نمتلك آلية بقاء قوية (التجمد، أو الهروب، أو القتال) وأننا نمتلك نظامًا مهدئًا للتعامل مع القلق، ونحن محظوظون لامتلاكنا تلك الآليات، ليس فقط لبقائنا ونجاحنا، ولكن أيضًا لاستخدامها فى تقدير مشاعر وأفكار الآخرين.

فى هذا الفصل، تعلمنا أيضًا أن المخ يتحكم فى كل السلوكيات (باستثناء انعكاسات

معينة). لقد فحصنا اثنين من "الأجزاء" الثلاثة الرئيسية "بالمخ" والموجودة داخل قبو الجمجمة ـ القشرة المخية الحديثة المسئولة عن التفكير والدماغ الحوفى الذى يعمل بشكل آلى ـ وكيف أنهما مختلفان من حيث وظيفتهما، وكلاهما يقومان بوظائف مهمة؛ ولكن على الرغم من ذلك، بالنسبة لنا، يعتبر الجهاز الحوفى أكثر أهمية لأنه أكثر أجزاء المخ صدقًا ـ فهو مسئول عن إنتاج أكثر الإشارات غير الملفوظة أهمية لتحديد الأفكار والمشاعر الصادقة (راتى، ٢٠٠١، ١٤٧-٢٤٢).

الآن بما أنك أصبحت مطلعًا على أساسيات كيفية استجابة العقل للعالم الخارجى، قد تتساءل إذا كان القيام باكتشاف وترجمة السلوكيات غير الملفوظة أمرًا يتصف حقًا بهذه السهولة. هذا السؤال يتم طرحه كثيرًا. الإجابة هى نعم ولا. بمجرد أن تقرأ هذا الكتاب، ستفهم بعض الإشارات الجسدية غير الملفوظة التى ستسترعى اهتمامك بشدة. من جهة أخرى، هناك العديد من مظاهر لغة الجسد التى تكون أكثر دقة وبالتالى، صعبة الاكتشاف. سنركز على كل من السلوكيات الأكثر وضوحًا والأكثر دقة التى يظهرها الدماغ الحوفى عن طريق الجسد. مع الوقت والممارسة، فإن ترجمتها ستصبح أمرًا طبيعيًا، مثل النظر إلى جانبى الطريق قبل أن تعبر شارعًا مزدحمًا. هذا يؤدى بنا إلى الحديث عن سيقاننا وأقدامنا، والتى نستخدمها فى السير فى مفترق الطرق كما أنها تعتبر النقطة الرئيسية التى يتناولها الفصل القادم.

الثالث

أهمية القدم في فهم لغة الجسد

السلوكيات غير الملفوظة للأقدام والسيقان

فى الفصل الأول، طلبت منك أن تخمن أى أجزاء الجسم أكثر صدقًا ـ الجزء الذى من المحتمل أن يكشف المقاصد الحقيقية للشخص وبالتالى، يكون مكانًا رئيسيًا للبحث عن الإشارات غير الملفوظة التى تعكس بدقة ما تفكر فيه. قد يدهشك ذلك، ولكن الإجابة هى الأقدام! هذا صحيح، أقدامك، مع سيقانك، تربح جائزة الصدق. هذا أمر مثير للدهشة، أليس كذلك؟

الآن سأشرح كيف تقيس مشاعر ومقاصد الآخرين من خلال التركيز على حركات القدم والساق. بالإضافة إلى ذلك، ستتعلم أن تبحث عن الإشارات الدلالية التى تساعد فى كشف ما يحدث تحت الطاولة، حتى عندما لا تستطيع أن تراقب الأطراف السفلى بطريقة مباشرة. ومع ذلك، أولًا، أريد أن أخبرك لماذا تعتبر أقدامك أكثر أجزاء جسمك صدقًا، وبالتالى ستحصل على تقدير أفضل لمدى أهمية الأقدام كمقياس جيد للمشاعر والمقاصد الحقيقية للأشخاص.

ملاحظة تطورية عن "القدم"

لملايين السنين، كانت الأقدام والسيقان الوسائل الرئيسية للتنقل بالنسبة للجنس البشرى؛ حيث إنها الوسائل الأساسية التى استخدمناها فى المناورة والهرب والبقاء على قيد الحياة. منذ الوقت الذى بدأ فيه أسلافنا المشى بطريقة مستقيمة عبر مراعى أفريقيا، حملتنا القدم البشرية، ولكى أكون أكثر تحديدًا، لقد حدث ذلك منذ بدأوا التحرك حول العالم، ونظرًا للروعة التى يتصف بها تصميم القدم، فهى تسمح لنا بالشعور، والمشى، والاستدارة، والجرى، والدوران على المحور، والتوازن، والركل، والتسلق، واللعب، والسيطرة على النفس، وحتى الكتابة. وعلى الرغم من أن أقدامنا ليست فى نفس كفاءة أيدينا فى القيام بمهام محددة (إبهام القدم لا يمكنه التحرك للمس باقى الأصابع) إلا أن القدم ، كما علق "ليوناردو دافنشى" ذات مرة، وما تقوم به تعتبر دليلًا على تصميمها المتقن (موريس، ١٩٨٥، ٢٣٩).

لاحظ الكاتب وعالم الحيوان "ديزموند موريس" أن أقدامنا تنقل ما نفكر فيه ونشعر به بالضبط وبطريقة أكثر صدقًا من أى جزء آخر من أجسادنا (موريس، ١٩٨٥، ٢٤٤). لماذا تعتبر الأقدام والسيقان مؤشرات دقيقة لمشاعرنا؟ لملايين السنين، منذ زمن بعيد قبل أن يتحدث الإنسان، تعاملت سيقاننا وأقدامنا مع التهديدات البيئية (مثال: الرمال الساخنة، والثعابين، والأسود الغاضبة) بصورة فورية، دون الحاجة إلى التفكير الواعي. لقد تأكد دماغنا الحوفى أن أقدامنا وسيقاننا تعاملت كما هو مطلوب إما بتقليل الحركة، أو الهروب، أو الركل فى حالة التهديد المحتمل. نظام البقاء هذا، المتبقى من تراث أسلافنا، ساعدنا جيدًا واستمر فى القيام بذلك فى يومنا هذا. فى الحقيقة، تلك الاستجابات القديمة مازالت ثابتة للغاية فى داخلنا حتى عندما نواجه شيئًا ما خطيرًا أو حتى كريهًا، لا تزال أقدامنا وسيقاننا تتأثر كما كانت تفعل فى أزمنة ما قبل التاريخ. أولًا تتجمد، ثم تحاول الابتعاد، وأخيرًا، إذا لم يكن هناك بديل آخر متاح، تستعد للقتال والركل.

لا تتطلب آلية التجمد، أو الهروب، أو القتال هذه عملية إدراكية شديدة التنظيم، فهى تتم بشكل تلقائى. لقد أفاد هذا التطور النشوئى المهم الفرد والجماعة وأيضًا نجى البشر من خلال الرؤية والاستجابة الفورية لنفس التهديد أو من خلال الاستجابة للأفعال الحذرة للآخرين والتصرف وفقًا لذلك. عندما تم تهديد الجماعة، سواء رأوا جميعًا الخطر أم لم يروه، فإنهم استطاعوا التصرف بطريقة متزامنة عن

طريق ملاحظة حركات كل منهم. فى عالمنا المعاصر، يركز جنود الحراسة انتباههم أثناء الدوريات على "القائد". عندما يتجمد، يتجمدون جميعًا. عندما يختبئ إلى جانب الطريق، يجدون أيضًا مكانًا للاختباء. عندما يهاجم كمينًا، يتصرفون بنفس الطريقة. فيما يتعلق بتلك السلوكيات الجماعية المنقذة للحياة، القليل منها تغير خلال خمسة ملايين عام.

وقد ضمنت هذه القدرة على الاتصال غير الملفوظ بقاءنا كجنس بشرى، وبالرغم من أننا اليوم غالبًا ما نغطى سيقاننا بالملابس وأقدامنا بالأحذية، تظل أطرافنا السفلى تتأثر، ليس فقط بالتهديدات ومسببات القلق، ولكن أيضًا بالمشاعر السلبية والإيجابية؛ وبالتالى، نجد أن أقدامنا وسيقاننا تنقل المعلومات الخاصة بما نحس به، ونفكر فيه، ونشعر به. إن ما نقوم به اليوم من رقص وقفز هو امتداد للاحتفالات العديدة التى أقامها الناس منذ ملايين السنين بعد النجاح فى أى عملية صيد، وسواء كنا نتحدث عن محاربى قبائل الماساى الذين يقفزون فى مكانهم للأعلى أو عن الأزواج الذين يرقصون بحماس شديد، فى جميع أنحاء العالم. عبرت الأقدام والسيقان عن مدى السعادة التى يشعر بها الأفراد. نحن ننقر بأرجلنا أيضًا فى انسجام فى مباريات الكرة لنجعل فريقنا يعرف أننا نشجعه.

دليل آخر على "المشاعر التى تعبر عنها القدم" تلك المشاعر التى تزخر بها حياتنا اليومية. على سبيل المثال، راقب الأطفال وحركات أقدامهم لتعرف حقًّا صدق الأقدام. قد تجلس طفلة لتتناول الطعام، ولكن إذا أرادت أن تخرج وتلعب، لاحظ كيف تتمايل قدماها، كيف تتمدد لتصل للأرض من فوق كرسى عالٍ حتى عندما لا تكون الطفلة قد أنهت وجبتها. قد يحاول الأب أو الأم إبقاءها فى مكانها، ومع ذلك ستبتعد قدما الطفلة بعيدًا عن الطاولة. قد يتقيد جزعها بسبب والديها، ولكن الطفلة ستلوى وتطوى ساقيها وقدميها بإصرار شديد فى اتجاه الباب ـ رد فعل دقيق للمكان الذى تود الذهاب إليه. هذه إشارة إلى ما تريد، وكالبالغين نعتبر ـ بكل تأكيد ـ أكثر تقييدًا فيما يتعلق بردود الأفعال التى يتسبب فيها الجهاز الحوفى ، ولكن ليس بدرجة كبيرة.

أكثر أجزاء أجسادنا صدقًا

لدى قراءة لغة الجسد، معظم الأشخاص يبدءون بملاحظة الجزء الأعلى من جسد الشخص (الوجه) ثم يحولون طريقهم للأسفل، بالرغم من حقيقة أن الوجه هو الجزء الوحيد من الجسد الذى يستخدم غالبًا للتحايل وإخفاء العواطف الحقيقية. إلا أن أسلوبى معاكس تمامًا. لذلك ولقيامى بآلاف المقابلات لمصلحة المباحث الفيدرالية، تعلمت أن أركز على أقدام وسيقان المتهم أولًا، والتحرك لأعلى أثناء ملاحظاتى حتى أقرأ الوجه فى النهاية. عندما يتعلق الأمر بالصدق، تقل المصداقية بينما نتحرك من القدم نحو الرأس. لسوء الحظ، فقد شدد أدب تنفيذ القانون خلال الأعوام الستين الأخيرة، بما فيه بعض الأعمال المعاصرة، على التركيز على تعبيرات الوجه لدى إدارة مقابلات العمل أو محاولة قراءة الأشخاص. ما يزيد من تعقيد القراءة الصادقة هو حقيقة أن معظم من يجرون المقابلات يضاعفون المشكلة بالسماح لمن يقابلونهم بإخفاء أقدامهم وسيقانهم تحت الطاولات أو المناضد.

عندما تمنح الأمر بعض التفكير، سيكون هناك سبب وجيه للطبيعة المخادعة لتعبيرات وجهنا. نكذب بأوجهنا لأن هذا ما تعلمنا القيام به منذ الطفولة المبكرة. "لا تقم بتلك التعبيرات الوجهية"، هكذا يتمتم آباؤنا عندما نظهر بصدق رد فعلنا تجاه الطعام الموضوع أمامنا. " تظاهر بالسعادة على الأقل عندما يأتى أبناء عمك"، يأمرون بذلك، وتكتشف أنك مجبر على الابتسام. يخبرنا آباؤنا ـ والمجتمع ـ فى الأساس، أن نختبئ، نخدع، ونكذب بأوجهنا من أجل الانسجام الاجتماعى. لذلك ليس من المفاجئ أننا نميل لنكون ماهرين فيه، ماهرين للغاية، فى الحقيقة، عندما نضع قناع السعادة على وجهنا فى أى مناسبة عائلية، قد نبدو وكأننا نحب أصهارنا بينما نكون، فى الحقيقة، نتوق إلى استعجال رحيلهم.

فكر فى هذا. إذا كنا لا نستطيع التحكم فى تعبيرات وجوهنا، هل كان من الممكن أن يحمل لفظ *الوجه اللامعبر* أى معنى؟ نحن نعرف كيف نضع ما يسمى بقناع الحفلة، ولكن القليل منا هم من يبدون المزيد من الاهتمام بأقدامهم وسيقانهم، وأقل من ذلك بكثير هم من يبدون اهتمامًا بأقدام وسيقان الآخرين. يمكن أن يظهر كل من الاضطراب، والقلق، والخوف، والجزع، والحذر، والسأم، والضجر، والسعادة، والابتهاج، والأذى، والخجل، والحياء، والتواضع، والحرج، والثقة، والخضوع، والاكتئاب، واللامبالاة، والمزاح، والعبث، والغضب على الأقدام والسيقان. إن اللمسة

المعبرة للسيقان بين المحبين، والأقدام الخجلة لشاب يقابل الأغراب، ووقفة الغاضب، والسير القلق لأب ينتظر ولادة طفلة ـ هذه كلها سلوكيات تشير إلى حالتنا العاطفية ويمكن أن تكون ملاحظة بسهولة فى الوقت الحالى.

إذا كنت تريد أن تفسر العالم من حولك وتترجم السلوك بطريقة دقيقة، فراقب الأقدام والسيقان؛ حيث إنها لافتة للنظر وصادقة بالفعل فى المعلومات التى تنقلها. يجب رؤية الأطراف السفلى كجزء مهم من الجسد بأكمله لدى تجميع المعلومات غير الملفوظة.

السلوكيات غير الملفوظة المرتبطة بالأقدام والسيقان

الأقدام السعيدة

الأقدام السعيدة هى الأقدام والسيقان التى تهتز أو تتحرك فى فرح. عندما يظهر الأشخاص فجأة أقدامهم بهذه الطريقة خاصة إذا حدث ذلك مباشرة بعد سماعهم أو رؤيتهم لشىء ما ذى أهمية فهذا لأن ذلك الأمر قد أثر فيهم بطريقة عاطفية إيجابية. الأقدام السعيدة هى تصريح واضح، وإشارة إلى أن الشخص يشعر بأنه يحصل على ما يريد أو أنه فى موقف مميز سيمكنه من الحصول على شىء ذى قيمة من شخص آخر أو من شىء آخر من البيئة المحيطة به (راجع المربع١٣). إن رؤية الأحباب لبعضهم بعد فراق طويل سينتج عنها أقدام سعيدة خلال جمع شملهم فى المطار.

لا تحتاج إلى أن تنظر تحت الطاولة لترى الأقدام السعيدة. انظر فقط إلى قميص أو أكتاف الشخص. إذا كانت قدماه تهتزان أو تتحركان، سيهتز قميصه وكتفاه أو ستتحرك صعودًا ونزولًا. ليست تلك حركات مبالغًا فيها للغاية؛ إنها دقيقة نسبيًا. ولكن إذا راقبتها، فإنها قابلة للتمييز.

جرب هذا الدليل الصغير بنفسك. اجلس على مقعد أمام مرآة بالحجم الطبيعى وابدأ فى هز أو تحريك قدميك، وبينما تقوم بذلك، ستبدأ فى رؤية قميصك أو كتفيك يتحركان. بينما مع الأشخاص الآخرين، إذا لم تكن تراقب بحرص من فوق الطاولة تلك الإشارات الدالة على سلوكيات الأطراف السفلى، فقد تخفق فى ملاحظتها؛ ولكن إذا كنت تود أن تأخذ الوقت والجهد للنظر، ستكون قادرًا على اكتشافها. أهمية

استخدام الأقدام السعيدة كإشارة غير ملفوظة فعالة هى أولاً ملاحظة سلوك قدم الشخص، ثم مراقبة حدوث أى تغيرات مفاجئة (راجع المربع ١٤).

المربع ١٣: الأقدام السعيدة تعنى أن الحياة جميلة

منذ فترة قصيرة، كنت أراقب مسابقة للعب الشطرنج فى التلفاز ورأيت شابًا يقوم باللعب، وتحت الطاولة، كانت قدمه تتحرك بطريقة غريبة. كانت تهتز وتتحرك مثل قدم طفل علم لتوه أنه سيذهب إلى الملاهى. لم يكن وجه اللاعب معبرًا، كان سلوكه فوق الطاولة هادئًا، ولكن بالأسفل بالقرب من الأرض كانت تحدث اهتزازات كبيرة فى غضون ذلك، كنت أشير إلى جهاز التلفاز وأحث اللاعبين الآخرين على أن يتوقفوا ويخرجوا من اللعبة. من السيئ للغاية أنهم لم يستطيعوا سماعى، وأصروا على تحديه وانتهى الأمر بهزيمتهم.

هذا اللاعب تعلم كيف يرتدى قناع الوجه غير المعبر، وبالرغم من هذا، من الواضح، أنه عانى كثيرًا عندما تعلق الأمر بوضع قناع الأقدام غير المعبرة. لحسن حظه، قضى خصومه- مثل معظم الأشخاص - حياتهم متجاهلين ثلاثة أرباع لغة الجسد البشرى (بدءًا من الصدر بالاتجاه الأسفل)، غير مبدين أى اهتمام للتصريحات غير الملفوظة التى يمكن أن تصدرها هذه الأجزاء.

لا تعتبر غرف لعب الشطرنج المكان الوحيد الذى تظهر به حركات الأقدام السعيدة. لقد رأيت هذه الحركات فى كثير من غرف الاجتماعات وقاعات المجالس وتقريبًا فى كل مكان آخر. أثناء كتابة هذا الفصل، كنت فى المطار وسمعت مصادفة أمًّا شابة تجلس بجوارى كانت تتحدث فى هاتفها المحمول إلى أفراد أسرتها. فى البداية، كانت قدماها منبسطتين على الأرض، ولكن عندما جاء دور ابنها على الهاتف، بدأت قدماها تتحركان للأعلى والأسفل بسرعة. لم أحتج إلى أن تخبرنى عن شعورها تجاه طفلها أو أولويته فى حياتها، فقد صرحت قدماها لى بذلك.

تذكر، سواء كنت تلعب الشطرنج، أو تقوم بالعمل، أو كنت ببساطة مشغولاً فى محادثة مع أصدقائك، فإن الأقدام السعيدة هى واحدة من أكثر الطرق صدقًا التى يعلن بها عقلنا بطريقة صادقة أنه "مبتهج".

المربع ١٤ : إشارة الأقدام

أخبرتنى "جولى"، موظفة الموارد البشرية بشركة كبرى، أنها بدأت ملاحظة سلوكيات القدم بعد حضورها إحدى حلقاتى الدراسية الخاصة بموظفى البنك. لقد وضعت معرفتها الجديدة قيد التنفيذ الجيد بعد أيام قليلة من عودتها لعملها. أوضحت قائلة: " كنت مسئولة عن اختيار موظفى الشركة المسئولين عن المهمات الخارجية". عندما سألت إحدى المرشحات المحتملات إذا كانت تود العمل بالخارج، أجابت وهى تحرك قدميها فى سعادة قائلة "أجل!" مع ذلك، عندما ذكرت بعد ذلك أن وجهة السفر كانت "مومباى"، و"الهند"، توقفت قدماها عن التحرك تمامًا. وبملاحظة التغير فى السلوك غير الملفوظ، سألتها لماذا لا تودين الذهاب إلى هناك. كانت المرشحة مندهشة للغاية. سألت بصوت مندهش " هل الأمر لافت للنظر لهذه الدرجة؟ لم أقل أى شىء. هل ذكر شخص آخر أى شىء لك؟" أخبرت المرأة بأننى أستطيع أن "أشعر" بذلك. لم تكن مسرورة بمكان العمل المقصود. أقرت قائلة: "أنت محقة"، "اعتقدت أننى سأذهب إلى "هونج كونج"، حيث لدى قليل من الأصدقاء". كان واضحًا أنها لا تريد الذهاب للهند، ولم تترك قدماها أى شك بمشاعرها حيال هذا الأمر".

اسمح لى أن أوضح نقطتى تحذير: أولاً، كما هو الأمر مع جميع السلوكيات غير الملفوظة، يجب تفسير حركة الأقدام السعيدة طبقًا للموقف لتحديد إذا ما كانت تمثل تصريحًا حقيقيًّا أو مجرد سلوك اضطرابى مفرط. على سبيل المثال، إذا كان الشخص يمتلك بطريقة طبيعية سيقانًا عصبية (نوع من متلازمة الساق المضطربة)، إذن فقد يكون من الصعب التمييز بين الأقدام السعيدة والطاقة المضطربة الطبيعية للفرد. على الرغم من ذلك، إذا زاد معدل أو حدة الاهتزاز، خاصة بعد أن يسمع الشخص أو يشهد شيئًا ما ذا أهمية، قد أرى ذلك كإشارة محتملة أنه يشعر الآن بمزيد من الثقة وراض بالوضع الحالى.

ثانيًا، قد يدل تحريك الأقدام والسيقان ببساطة على نفاد الصبر. غالبًا ما تهتز أو تتحرك أقدامنا عندما نصير نافذى الصبر أو نشعر بالحاجة للتقدم والمضى قدمًا.

راقب صفًا دراسيًا مليئًا بالطلاب ولاحظ كيف سترتعش سيقانهم وأقدامهم وكيف ستهتز، وتتحرك، وتتراجع. غالبًا ما يزداد هذا النشاط عندما تقترب نهاية الصف. وبصفة عامة، هذا مؤشر جيد على نفاد الصبر والحاجة إلى تعجيل الأشياء، وليس إشارة إلى الأقدام السعيدة. هذا النشاط يصل إلى ذروته بينما يدنو موعد الانصراف فى صفوفى. ربما يحاول الطلاب أن يخبرونى بشىء ما.

عندما تغير الأقدام الاتجاه، خاصة تجاه شخص أو شىء أو بعيدًا عنه

نحن نميل إلى التوجه للأشياء التى نحبها أو تكون مقبولة بالنسبة لنا، وهذا يتضمن الأفراد الذين نتعامل معهم. فى الحقيقة، نستطيع استخدام هذه المعلومات فى تحديد إذا ما كان الآخرون سعداء لرؤيتنا أم أنهم يفضلون أن نتركهم بمفردهم. افترض أنك تقترب من شخصين منهمكين فى محادثة. لقد التقيت من قبل بهذين الشخصين، وتريد أن تنضم للمناقشة، لذلك تسير نحوهم وتقول:" مرحبًا". المشكلة هى أنك غير متأكد إذا كانوا يريدون رفقتك بالفعل أم لا. هل هناك طريقة لاكتشاف ذلك؟ أجل. راقب سلوك أقدامهم وجذعهم. إذا حركوا أقدامهم ـ وكذلك جذعهم ـ وهم يحيونك، إذن فإن الترحيب حافل وحقيقى. ولكن، إذا لم يحركوا أقدامهم ليرحبوا بك وبدلًا من ذلك، التفتوا ليقولوا مرحبًا، إذن فإنهم يفضلون أن يظلوا بمفردهم.

إننا نميل للابتعاد عن الأشياء التى لا نحبها أو غير المقبولة بالنسبة لنا. أظهرت دراسات سلوكيات قاعة المحكمة أن أعضاء هيئة المحلفين يديرون أرجلهم نحو أقرب مخرج، عندما يشعرون بعدم ارتياح للشاهد (ديمتريوس ومازاريللا، ٢٠٠٢، ١٩٣). من الوسط وللأعلى، ينظر أعضاء هيئة المحلفين للشاهد بأدب بدءًا من منطقة الوسط ثم يتجهون لأعلى، ولكنهم سيديرون أقدامهم نحو "المخرج" مثل الباب المؤدى إلى الرواق أو غرفة هيئة المحلفين.

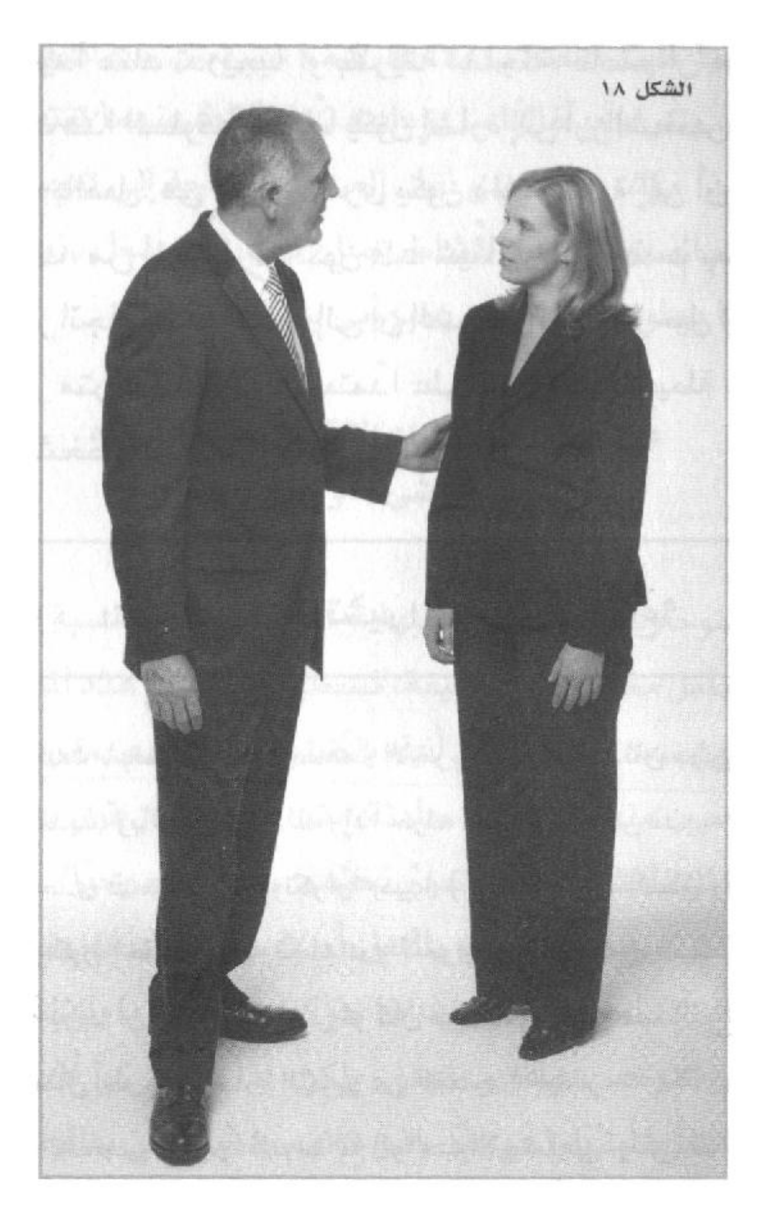
ما هو حقيقى بالنسبة لهيئة المحلفين فى قاعات المحكمة ينطبق أيضًا على المحادثات الشخصية بوجه عام. بدءًا من مفصل الورك وللأعلى، سنواجه الشخص الذى نتحدث معه؛ ولكن إذا كنا غاضبين من المحادثة، ستبتعد أقدامنا وتتجه، نحو أقرب مخرج. عندما يبعد شخص ما قدميه، فذلك يعتبر إشارة طبيعية *لعدم الاهتمام*، رغبة فى إبعاد نفسه من الموقف الموجود فيه حاليًا. عندما تتحدث مع شخص ما وتلاحظ أنه

يحرك أقدامه بعيدًا عنك تدريجيًا أو بطريقة مفاجئة، فاعلم أن هذه المعلومات يتم فهمها. لماذا حدث هذا السلوك؟ أحيانًا يكون إشارة إلى أن الشخص متأخر عن موعد ومضطر للذهاب بالفعل؛ فى أحيان أخرى يكون ذلك إشارة إلى أن الشخص لم يعد يريد أن يكون معك. من المحتمل أن تكون قلت شيئًا كريهًا أو قمت بعمل بشىء مزعج. يعتبر سلوك تغيير اتجاه القدم إشارة إلى أن الشخص يريد الرحيل (راجع شكل ١٨). ومع ذلك، فالأمر متروك لك الآن- معتمدًا على الظروف المحيطة بالسلوك- لتحدد *لماذا* يتوق هذا الشخص للذهاب (راجع المربع ١٥).

المربع ١٥ ، كيف تشير القدم إلى الوداع؟

عندما يتحدث شخصان إلى أحدهما الآخر، فإنهما يتحدثان بطريقة طبيعية وبحماس شديد. وبالرغم من ذلك، إذا حرك أحد الأشخاص قدميه برفق بعيدًا أو حرك إحدى قدميه مرارًا وتكرارًا بعيدًا (بحيث تأخذ الساق والقدم شكل حرف L وتكون إحدى قدميه تجاهك والأخرى بعيدة عنك)، تستطيع أن تكون متأكدًا أنه يريد أن يرحل أو يتمنى لو كان فى مكان آخر. هذا النوع من سلوك القدم هو مثال آخر على إشارة التعبير عن القصد (جيفنز، ٢٠٠٥، ٦٠-٦١). قد يظل جذع الشخص مواجهًا لك بدافع الواجب الاجتماعى، ولكن قد تكون القدم أكثر صدقًا فى عكس حاجة أو رغبة الدماغ الحوفى للهروب (راجع شكل ١٨).

مؤخرًا التقيت بعميل وقضيت معه خمس ساعات تقريبًا، وبينما كنا نستعد للرحيل فى المساء، راجعنا بعناية ما قمنا بمناقشته فى هذا اليوم. على الرغم من أن محادثتنا كانت مثمرة، لاحظت أن عميلى كان يضع قدمه بزاوية قائمة تجاه جسده، على ما يبدو أنه كان يريد أن يرحل بمفرده. فى تلك اللحظة قلت، "أنت مضطر بالفعل للذهاب الآن، أليس كذلك؟" فأقر قائلًا: "بلى، أنا آسف للغاية. لا أود أن أكون فظًا ولكن علىَّ أن أتصل بـ"لندن" ولدىَّ خمس دقائق فقط!". فى هذه الحالة لم تُظهر طريقة حديث عميلى ومعظم لغة جسده أى شىء سوى المشاعر الإيجابية، وبالرغم من ذلك، كانت قدماه أفضل الطرق الصادقة، وأخبرتنى بوضوح أنه بقدر ما يود البقاء، فإن الواجب يناديه.



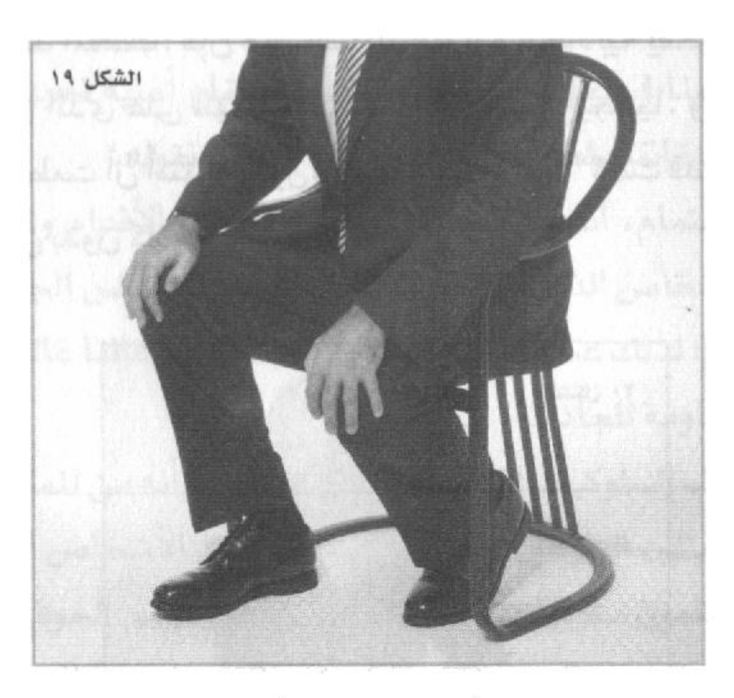
الشكل ١٨

عندما تتحرك إحدى القدمين وتبتعد أثناء المحادثة، فهذه إشارة إلى أن الشخص مضطر للذهاب، وفى هذا الاتجاه تحديدًا. إنها إشارة التعبير عن القصد.

وضع اليدين على الركبتين

يوجد مثال آخر على حركات السيقان التى تعبر عن القصد. تلك الحركات المرتبطة بشخص يريد ترك موقعه الحالى. لاحظ إذا كان الشخص يجلس واضعًا كلتا يديه على ركبتيه مع إحكام قبضته على الركبتين (راجع شكل ١٩). هذه إشارة واضحة إلى أنه مستعد فى عقله، لإنهاء المقابلة والرحيل. غالبًا ما تتبع إشارة اليدين على الركبتين هذه بميل الجذع للأمام أو تحول الجزء السفلى من الجسد نحو حافة المقعد،

فكلا الأمرين يعتبر بمثابة حركات تعبر عن القصد، وعندما تلاحظ هذه الإشارات، خاصة عندما تأتى ممن هم أرفع مقامًا منك، فاعلم أن هذا هو الوقت الأمثل لإنهاء محادثتك؛ كن ذكيًا ولا تتباطأ.



وضع اليدين على الركبتين وتحويل الثقل نحو القدم هو إشارة تعبير عن القصد وتوحى بأن الشخص يود النهوض والرحيل.

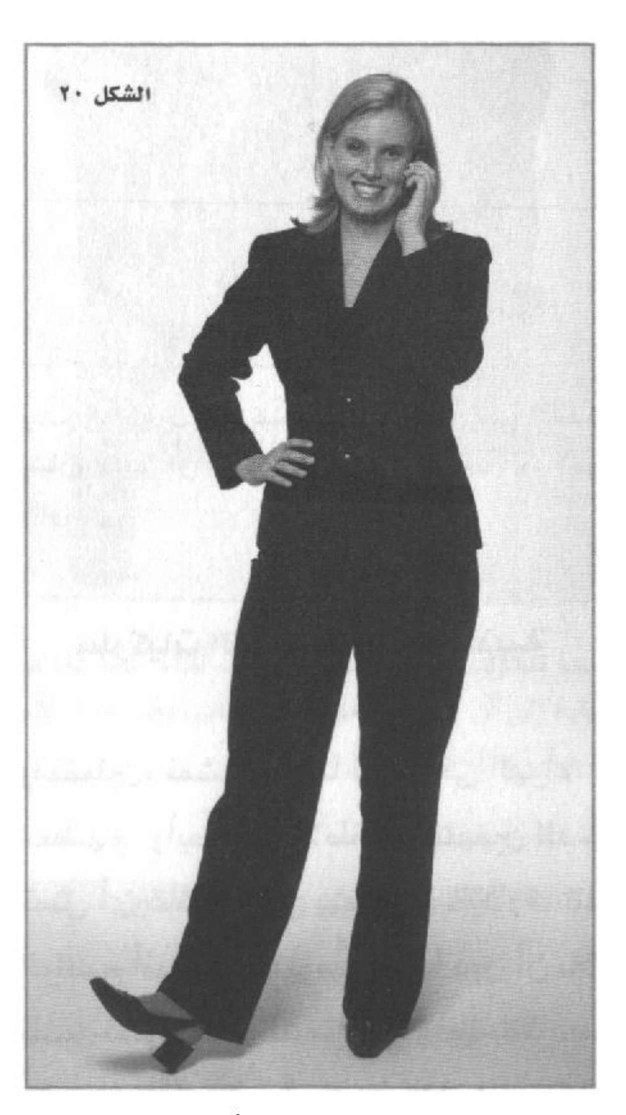
سلوكيات القدم المقاومة للجاذبية

عندما نكون سعداء ومنفعلين، نمشى وكأننا نحلق فى الهواء. نرى ذلك مع المحبين المشدودين للبقاء مع بعضهم، وأيضًا مع الأطفال المتلهفين للدخول إلى حديقة عامة. يبدو أن الجاذبية لا تمثل أى عائق للذين يشعرون بالإثارة. تلك السلوكيات واضحة تمامًا، ومع ذلك من الواضح أنها تحدث يوميًا حولنا دون أن نلاحظها.

عندما نكون متحمسين لشىء ما أو نشعر بالإيجابية الشديدة تجاه ظروفنا، نميل إلى أن نقاوم الجاذبية من خلال القيام ببعض الأشياء مثل التأرجح صعودًا ونزولًا على أطراف أقدامنا، أو نمشى بقليل من التمايل فى خطوتنا. هذا هو تأثير الدماغ الحوفى، يظهر مجددًا، فى سلوكياتنا غير الملفوظة.

مؤخرًا كنت أشاهد رجلًا لا أعرفه يتحدث فى هاتفه الخلوى، وبينما كان يستمع،

تغيرت وضعية قدمه اليسرى، التى كانت مستوية على الأرض. ظل كعب القدم على الأرض، بينما تحرك الجزء الأمامى من الحذاء للأعلى، وبالتالى كانت أطراف أصابعه تشير للأعلى (راجع شكل ٢٠). بالنسبة للشخص العادى، قد يمضى هذا السلوك دون ملاحظة أو قد يتم تجاهله على اعتبار أنه ليست له أية أهمية؛ ولكن بالنسبة للملاحظ المحنك، فإن هذا السلوك المقاوم للجاذبية يمكن أن يُفسر بسهولة ليعنى أن الرجل الذى على الهاتف قد سمع لتوه شيئًا إيجابيًّا. وبدون شك، عندما اقتربت منه استطعت أن أسمعه يقول، "حقًّا - هذا رائع!" كانت قدمه قد قالت بالفعل نفس المعنى ولكن بدون كلام.


الشكل ٢٠

عندما تشير مقدمة القدم للأعلى كما فى هذه الصورة الفوتوغرافية، فغالبًا ما يعنى ذلك أن الشخص فى حالة مزاجية طيبة أو أنه يفكر أو يسمع شيئًا إيجابيًّا.

حتى عندما يكون الشخص الذى يخبر قصة ما ثابتًا فى مكانه، سنجد أنه من فترة إلى أخرى يرفع جسده لأعلى ليؤكد مقاصده، وقد يقوم بذلك مرارًا وتكرارًا. يقوم الشخص بهذا بطريقة لا شعورية؛ وبالتالى فإن تلك السلوكيات هى إشارات صادقة، نظرًا لأنها غالبًا ما تكون تعبيرات صادقة عن المشاعر المرتبطة بالقصة. إنها تظهر فى نفس الوقت مع سرده لأحداث القصة وتُظهر هى وكلماته مشاعره. تمامًا مثلما نحرك أقدامنا وسيقاننا مع نغمات وسرعة إيقاع أغنية نحبها، وكذلك أيضًا نحرك أقدامنا وسيقاننا بشكل يتطابق مع شىء إيجابى نقوله.

من المثير للاهتمام، أنه بالكاد يمكن رؤية سلوكيات الأقدام والسيقان المقاومة للجاذبية لدى الأشخاص الذين يعانون من اكتئاب شديد. يعكس الجسد بدقة الحالة العاطفية للشخص؛ لذلك عندما يشعر الأشخاص بالحماس فإننا غالبًا ما نرى العديد من السلوكيات المقاومة للجاذبية.

هل يمكن تزييف السلوكيات المقاومة للجاذبية؟ أعتقد أنه من الممكن القيام بذلك، خاصة من قبل الممثلين البارعين ومعتادى الكذب، ولكن الأشخاص العاديين ببساطة لا يعرفون كيف ينظمون سلوكياتهم التى يتسبب فيها جهازهم الحوفى. عندما يحاول الأشخاص التحكم فى هذه السلوكيات أو فى السلوكيات المقاومة للجاذبية، فإن الأمر يبدو مدبرًا؛ وذلك لأن ردود أفعالهم سوف تبدو سلبية للغاية أو مقيدة بالموقف أو غير حيوية بطريقة كافية. إن التحية المزيفة بذراع مرتفعة لا تنقذ الموقف. إنها تبدو مزيفة لأن الأذرع لا تكون للأعلى لفترة طويلة، وغالبًا ما تكون المرافق مائلة. غالبًا ما تكون السلوكيات المقاومة للجاذبية الحقيقية مؤشرًا جيدًا للغاية على الحالة العاطفية الإيجابية لشخص ما كما أنها تبدو حقيقية.

أحد أنواع السلوكيات المقاومة للجاذبية التى يمكن أن تكون ملهمة للملاحظ الماهر تعرف باسم وضع المبتدئ (راجع شكل ٢١). هذا هو الوضع الذى يتخذه الشخص عندما يحرك قدمه من موضع سكون (انبساط على الأرض) لوضع الاستعداد و"البدء" حيث يرتفع الكعب ويكون الثقل على أطراف الأقدام. هذه إشارة تعبر عن القصد وتخبرنا بأن الشخص على أهبة الاستعداد للقيام بشىء ما جسديًا، يتطلب حركة القدم، وقد يعنى أن الشخص ينوى أن يجذب انتباهك أكثر، أو أنه مهتم للغاية، أو يريد الرحيل. كما هو الأمر مع كل إشارات القصد غير الملفوظة، بمجرد أن تعرف أن هذا الشخص على وشك القيام بشىء ما، تحتاج إلى أن تعتمد على السياق وما تعرفه عن هذا الشخص لتقوم بأفضل تقدير لما سيعنيه هذا الشىء.

المباعدة بين الساقين

إن أكثر سلوكيات الساق والقدم وضوحًا وأيسرها اكتشافًا هى العروض المكانية. تستطيع معظم الثدييات ـ سواء كانوا بشرًا أم لا ـ أن تقوم بهذا السلوك عندما تشعر أنها مجهدة أو محبطة، أو عندما تكون مهددة، أو على العكس، عندما تهدد الآخرين. وفى كل الحالات، ستظهر سلوكيات توضح أنها تحاول مواصلة التحكم فى مواقفها وأماكنها. تستفيد مؤسسات تنفيذ القانون والمؤسسات العسكرية من تلك السلوكيات لأنها مهمة للغاية. فى بعض الأحيان، يحاول أحد الأشخاص التفوق على غيره، فى هذه المرحلة يصبح الأمر هزليًا لأن كل شخص يحاول أن يباعد بين ساقيه أكثر من زملائه فى محاولة لا شعورية للمطالبة بمساحة أكبر.



عندما يتغير وضع القدم من قدم منبسطة إلى "وضعية المبتدئ"، فهذه إشارة تعبر عن القصد وتوحى بأن الشخص يود الذهاب.

عندما يجد الناس أنفسهم فى مواقف مواجهة، سيباعدون بين سيقانهم وأقدامهم، ليس فقط للمزيد من التوازن ولكن أيضًا للمطالبة بمساحة أكبر. يصدر ذلك رسالة قوية للملاحظ الحذر بأنه توجد على الأقل قضايا ستؤدى لاحتدام الموقف أو أن هناك احتمالية لظهور مشكلة حقيقية. عندما يواجه أشخاص ما اختلافًا، لن ترى سيقانهم متقاطعة مطلقًا وبالتالى سيكونون غير متوازنين. ببساطة لن يسمح الدماغ الحوفى

بحدوث ذلك.

إذا لاحظت أن قدمى الشخص تبتعدان عن بعضهما البعض بعد أن كانتا مقتربتين، تستطيع أن تكون واثقًا تمامًا من أن هذا الشخص قد أصبح غير سعيد. هذا الموقف المسيطر ينقل بكل وضوح هذه الرسالة: "هناك شىء ما خطأ وأنا مستعد للتعامل معه". يشير هذا السلوك إلى احتمالية غضب المزاج؛ وبالتالى، سواء وجدت نفسك تلاحظ أو تستخدم هذا النوع من السلوك غير الملفوظ، ينبغى عليك أن تكون حذرًا تجاه المشاكل المحتملة.

ولأن الناس غالبًا ما يباعدون بين سيقانهم بدرجة كبيرة عندما تزداد حدة المناقشة، أخبر الموظفين الإداريين والمسئولين عن تنفيذ القانون أن هناك طريقة للتقليل من حدة المواجهة وهى تجنب اللجوء لتلك العروض المكانية. إذا لاحظنا أنفسنا فى موقف المباعدة بين السيقان أثناء المناقشة الحامية وعلى الفور ضممنا سيقاننا، فهذا غالبًا ما يقلل من حدة المواجهة ويقلل من التوتر.

منذ سنوات قليلة، بينما كنت أجرى حلقة دراسية، تحدثت امرأة من الجمهور كيف اعتاد زوجها السابق أن يرعبها أثناء أى جدال عن طريق الوقوف فى مدخل منزلهم، مباعدًا بين الساقين، معترضًا طريق خروجها. لا يمكن أن يؤخذ سلوك مثل ذلك دون مبالاة. إنه بمثابة رد فعل مرئى وفطرى ويمكن أن يستخدم للتحكم، والإرهاب، والتهديد. فى الحقيقة، غالبا ما يستخدم الأشخاص غير الأسوياء (مثل، مضطربى العقل؛ أعداء المجتمع) سلوك المباعدة بين الساقين هذا بالتزامن مع نظرة عين للتحكم بالآخرين. كما أخبرنى أحد نزلاء السجن ذات مرة: "فى هذا المكان، الأمر كله يتعلق بالهيئة، كيف نقف، كيف ننظر. لا ينبغى أن نبدو ضعفاء، ولو للحظة". أظن أنه فى أى مكان نواجه هؤلاء الأشخاص، ينبغى علينا أن نكون مدركين لهيئتنا والطريقة التى نقف بها.

بالطبع، توجد أوقات يمكنك فيها استخدام المباعدة بين الساقين لمصلحتك ـ خاصة، عندما تريد فرض السلطة أو السيطرة على الآخرين لسبب إيجابى. كان علىَّ أن أدرب مجموعة من المسئولات عن تنفيذ القانون على الظهور بشكل عدوانى لدى التعامل مع مجموعة جامحة أثناء أداء واجبهن. يرسل الوقوف وأقدامهن مجتمعة (والذى يُفهم على أنه إذعان) النوع الخاطئ من الإشارة لمن يُفترض كونهم أعداء. عن طريق تحريك أقدامهن بعيدًا، يستطعن أن يكن أكثر سيطرة، وأن يتخذن وضع الشخص "المتمكن بالأمر" وذلك ساعدهن ليكنّ أكثر فاعلية فى التحكم فى الأشخاص

الجامحين. قد تود أن تعبر لابنك المراهق عن مدى استيائك من التدخين ليس من خلال رفع الصوت، ولكن بالأحرى من خلال استخدام العرض المكانى.

الإلزام المكانى

لدى مناقشة انبساط الساق والمطالبات المكانية، علينا أن نقر بعمل "إدوارد هال"، الذى درس استخدام المسافة لدى البشر والحيوانات الأخرى. من خلال دراسة ما أسماه *الإلزام المكانى*، كان قادرًا على تدعيم حاجاتنا المكانية بالوثائق، وأشار لهذا الأمر باسم مبحث التدانى(هال، ١٩٦٩). وجد "هال" أنه كلما كنا أكثر استفادة من الناحية الاجتماعية أو الاقتصادية أو التدرجية، زادت المساحة التى نطلبها. كما وجد أيضًا أن الأشخاص الذين يميلون إلى الحصول على مدى أكبر (أو مساحة) أثناء قيامهم بأنشطتهم اليومية يميلون أيضًا إلى أن يكونوا أكثر ثقة بالنفس، وجرأة أكثر، وبالطبع من المحتمل أن يكونوا ذوى مكانة اجتماعية مرموقة. ظهرت تلك الظاهرة خلال التاريخ البشرى وفى معظم الحضارات. فى الحقيقة، لقد شهدها الفاتحون عندما وصلوا للعالم الجديد. فهناك، رأوا لدى السكان الأصليين للأمريكتين نفس العروض المكانية التى رأوها فى بلاط الملكة "إيزابيلا"؛ أعنى، أن الملكية ـ فى أى دولة ـ يمكنها أن تأمر وتمنح مساحة كبيرة (دياز، ١٩٨٨).

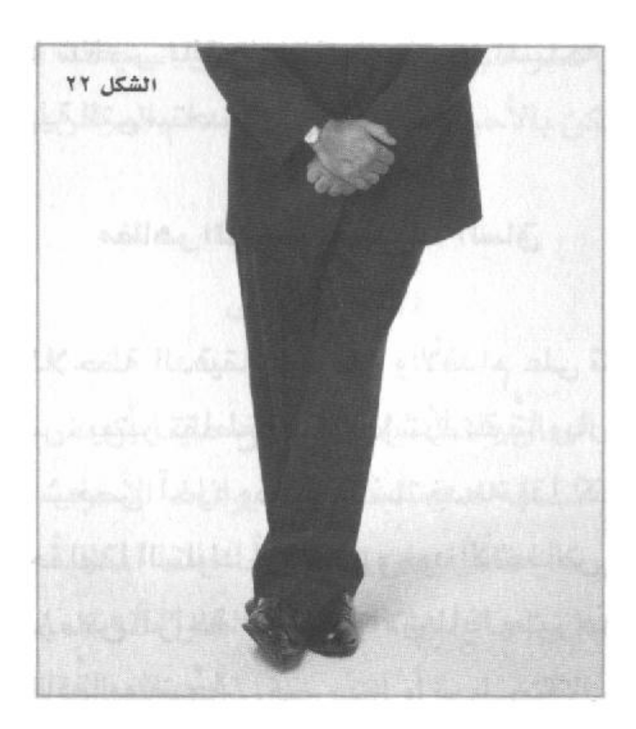
بينما يستطيع المدراء التنفيذيون، والرؤساء، والأشخاص أصحاب المكانة المرموقة طلب المزيد من المساحة، بالنسبة لبقيتنا، ليس الأمر بهذه السهولة. وبالرغم من ذلك، جميعنا نبقى على مساحتنا الشخصية، بغض النظر عن حجمها فنحن لا نشعر بارتياح عندما يقف أحد الأشخاص على مقربة منا بدرجة كبيرة. وفى بحثه، وجد "إدوارد هال" أن كل فرد منا يحتاج لمساحة معينة وقد أطلق على هذا الأمر مسمى مبحث التدانى، الذى يعتبر شخصيًّا وثقافيًّا فى الأصل. عندما ينتهك الأشخاص تلك المساحة، تكون لدينا ردود أفعال عصبية قوية دالة على القلق. انتهاكات المساحة الشخصية تتسبب فى كوننا مفرطين فى الحرص؛ حيث تزيد سرعة نبضنا وقد نصبح مندفعين (ناب وهال، ٢٠٠٢، ١٤٦ـ ١٤٧). فكر فقط كيف تشعر عندما يصير شخص ما قريبًا منك للغاية، سواء فى مصعد مزدحم أو عندما تقوم بعقد صفقة عن طريق ماكينة الصراف الآلى. اذكر تلك الموضوعات المتعلقة بالمسافة حتى تدرك فى المرة

المقبلة التى يقف فيها شخص بالقرب منك أو تنتهك المساحة الخاصة بشخص ما الإثارة السلبية العصبية التى ستحدث.

مظاهر الراحة للأقدام / الساق

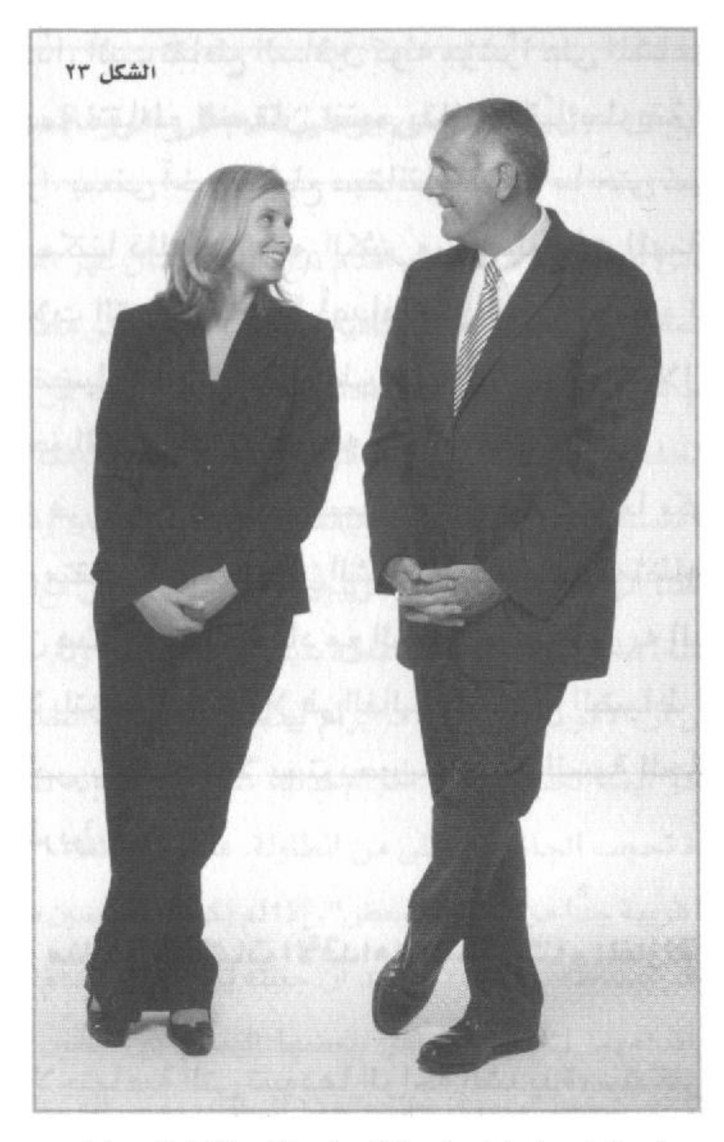
يمكن أن تساعدك الملاحظة الدقيقة للسيقان والأقدام على تحديد مدى ارتياحك لشخص آخر أو العكس. يعتبر تقاطع الساق مؤشرًا دقيقًا وبارزًا على مدى الارتياح الذى نشعر به تجاه شخص آخر؛ ونحن لا نستخدمه إذا كنا نشعر بعدم ارتياح (راجع شكل ٢٢). نلجأ لهذا السلوك أيضًا فى وجود الأشخاص الآخرين عندما نكون واثقين ـ والثقة هى جزء من الراحة. لنفحص الآن لماذا يعتبر هذا السلوك الذى تقوم به أطرافنا السفلى صادقًا وواضحًا.

عندما تضع ساقًا أمام الأخرى أثناء الوقوف، فأنت تنقص من توازنك بدرجة كبيرة، ومن وجهة نظر وقائية، إذا كان هناك تهديد حقيقى، لا تستطيع أن تتجمد بسهولة ولا تهرب لأنك بدرجة كبيرة، فى هذا الوضع، أساسًا تتوازن على قدم واحدة. ولهذا السبب، يسمح لنا الدماغ الحوفى بأن نقوم بهذا السلوك عندما نشعر فقط بالراحة أو الثقة. إذا كانت هناك امرأة تقف فى المصعد بمفردها وإحدى قدميها أمام الأخرى، فإنها ستبسط ساقيها على الفور وتضع قدميها بثبات على الأرض عندما يدخل شخص غريب إلى المصعد. هذه إشارة إلى أن الدماغ الحوفى يقول: "لا يمكنك المجازفة؛ قد يكون عليك أن تتعاملى مع تهديد محتمل أو مشكلة الآن، لذلك ضعى قدميك بثبات على الأرض!".



نقاطع سيقاننا بطريقة طبيعية عندما نشعر بالراحة. ولكن الظهور المفاجئ لشخص غير مرغوب فيه سيدفعنا إلى أن نبسط سيقاننا.

عندما أرى اثنين من الزملاء يتحدثان إلى بعضهما وكلاهما يقف وساقاه متقاطعتان، أعرف أنهما يشعران بالراحة مع بعضهما. أولًا، لأن هذا يعتبر بمثابة انعكاس للسلوكيات بين الشخصين (إنه إشارة راحة تعرف باسم تماثل السلوك) وثانيًا، لأن تقاطع الساقين هو أحد مظاهر الراحة الشديدة (راجع شكل ٢٣). يمكن استخدام السلوك غير الملفوظ فى العلاقات بين الأشخاص لتجعل الشخص الآخر يعرف أن الأمور تسير على ما يرام بينكما، أو جيدة للغاية، لدرجة أنك تستطيع أن تشعر بالراحة تمامًا مع وجود هذا الشخص. إذن فإن مقاطعة الساقين، تصبح طريقة عظيمة لنقل العاطفة الإيجابية.



عندما يتحدث شخصان وكلاهما ساقاه متقاطعتان، فهذه إشارة إلى أنهما يشعران بالراحة تجاه بعضهما.

مؤخرًا حضرت حفلًا فى "كورال جابليز"، "فلوريدا"، حيث تم تقديمى لاثنين من النساء، كلتاها كانت فى بداية الستينيات. أثناء ذلك، قاطعت إحداهما ساقيها فجأة وبالتالى كانت تقف وهى تميل نحو صديقتها. علقت قائلًا: "لابد أنكما تعرفان بعضكما منذ فترة طويلة". فالتمعت أعينهما وبدت الدهشة على وجهيهما، وسألتنى إحداهما: كيف عرفت ذلك؟ قلت: "على الرغم من أنكما تلتقيان بى ـ كشخص غريب ـ للمرة الأولى، فقد قاطعت إحداكما ساقيها نحو الأخرى. هذا أمر نادرًا ما يحدث إن لم تكونا تحبان وتثقان فى بعضكما البعض بالفعل". ضحكت السيدتان وتساءلت إحداهما: "هل تستطيع قراءة الأفكار، أيضًا؟" السؤال الذى ضحكت عليه وأجبت قائلًا: "كلا". وبعد أن شرحت كيف ظهرت صداقتهما القوية، أكدت إحدى السيدتين أنهما يعرفان بعضهما منذ كانتا فى المدرسة الابتدائية فى "كوبا" فى

الأربعينيات. مجددًا، أثبت تقاطع الساقين كونه مؤشرًا على المشاعر البشرية.

إليك ميزة مهمة لتقاطع السيقان. نقوم بذلك غالبًا بطريقة لا شعورية لصالح شخص نحبه كثيرًا. بمعنى آخر، نقاطع سيقاننا بطريقة ما حتى نميل ناحية الشخص الذى نحبه. فقد يمكننا ذلك من فهم الكثير من السلوكيات المهمة خلال اجتماعات العائلة. فى العائلات التى يوجد فيها أعداد كبيرة من الأطفال، ليس نادرًا أن تجد الآباء يظهرون التفضيل لأحد الأطفال على حساب الآخر من خلال مقاطعة السيقان وبالتالى يميلون نحو الطفل الذى يفضلونه.

كن واعيًا لأنه فى بعض الأحيان سيميل المجرمون، عندما يكونون مذنبين، نحو الحائط وأقدامهم متقاطعة عندما يرون الشرطة قريبة منهم، متظاهرين أنهم يشعرون بهدوء شديد، ولأن هذا السلوك يتضاد مع الخطر الذى يشعر به الدماغ الحوفى، فإن أولئك المجرمين لا يلتزمون به طويلًا فىالغالب. يستطيع الضباط المتمرسون أن يروا أن أولئك الأشخاص يتكلفون، ولا يستريحون، ولكن بالنسبة للجاهلين، قد يبدون ـ بالخطأ ـ غير خطرين.

مظاهر سلوكيات الأقدام/ الساق أثناء المغازلة

أثناء التفاعلات الاجتماعية التى تسودها الراحة الشديدة، ستعكس أقدامنا وسيقاننا السلوكيات الخاصة بالشخص الآخر الذى نكون معه (تماثل السلوك) وستظل تتحرك طوال الوقت. فى الحقيقة، فى أبعد حدود مراحل الراحة خلال المغازلة، ستلفت الأقدام أيضًا انتباه الشخص الآخر من خلال اللمسات أو الملاطفة الرقيقة للقدم (راجع المربع ١٦).

المربع ١٦ : الحصول على موطئ قدم فى الرومانسية

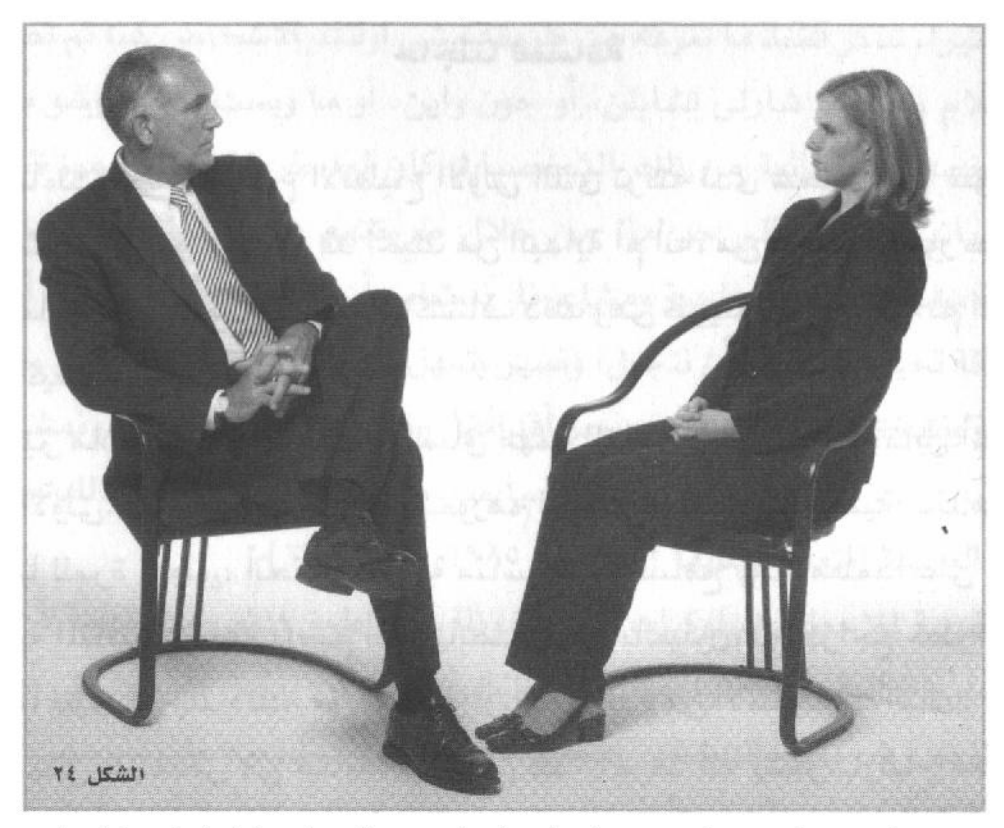
كنت فى "لوس أنجلوس" هذا العام أقدم تدريبًا للاتصال غير الملفوظ لعميل يعمل فى التلفاز. كان عطوفًا بدرجة كافية ليدعونى للعشاء فى مطعم مكسيكى شهير بالقرب من منزله، وبينما كنا هناك، أراد أن يعرف المزيد عن لغة الجسد، وأشار إلى شخصين يجلسان على طاولة قريبة. تساءل قائلًا: "وفقًا لما تراه، هل تعتقد أنهما منسجمان مع بعضهما؟" وبينما كنا نلاحظ الاثنين وهما يتناولان العشاء، لاحظنا أنهما فى البداية كانا قريبين من بعضهما، ولكن مع مرور الوقت وأثناء المناقشة، عادا للخلف كل إلى مقعده بعيدًا عن بعضهما، ولم يقولا الكثير. اعتقد عميلى أن الأمور ليست على ما يرام بينهما. فقلت: "لا تنظر فقط فوق الطاولة، انظر أيضًا تحتها". كان القيام بذلك سهلًا، حيث إنه لم تكن توجد أغطية مائدة تحجب الجانب السفلى من الطاولة. فأشرت قائلًا: " لاحظ كيف أن أقدامهما قريبة جدًا من بعضها البعض". إذا لم يكونا منسجمين معا، لما سمح الدماغ الحوفى ببساطة بذلك. الآن وبعد أن جعلته يركز على أقدام الشخصين، لاحظنا أن أقدامهما تتلامس أو تمر ببعضها البعض بين الحين والآخر ولم تتراجع قدما أى شخص منهما. وقلت:"هذا السلوك مهم. إنه يظهر أنهما لا يزالان يشعران بالارتباط". عندما نهضا للرحيل، وضع الرجل ذراعه حول خصر المرأة وخرجا دون أن يقول كلمة أخرى. لقد قالت السلوكيات غير الملفوظة كل شىء، على الرغم من أنهما لم يتحدثا.

إذا تساءلت لماذا يوجد المزيد من ملامسة السيقان والمغازلة تحت الطاولات أو فى حمامات السباحة، من المحتمل أن هذا يرتبط بظاهرتين: أولًا، عندما تكون أجزاء جسدنا بمنأى عن الأنظار، على سبيل المثال تحت طاولة أو تحت الماء (أو تحت الأغطية)، فإنها تبدو بمنأى عن العقل ـ أو على الأقل خارج نطاق الملاحظة. جميعنا رأينا أشخاصًا يتصرفون فى مسبح عام كما لو كانوا بمفردهم. ثانيًا، تحتوى أقدامنا على عدد هائل من المستقبلات الحسية، ينتهى طريقها فى منطقة من العقل قريبة من المكان الذى تسجل فيها المشاعر الخاصة بالأعضاء التناسلية (جيفنز، ٢٠٠٥، ٩٢ـ٩٣). يلعب الناس لعبة لمس الأقدام تحت الطاولة

لأن ذلك يمنحهم شعورًا طيبًا. على العكس، عندما لا نحب شخصًا ما أو لا نشعر بالقرب تجاهه، على الفور نحرك أقدامنا بعيدًا إذا قام بلمسنا تحت الطاولة. وبينما تخبو العلاقة، ستكون هناك علامة واضحة للغاية لا ينتبه إليها الأزواج وهى نقص تدريجى لأى تلامس من أى نوع بين القدمين.

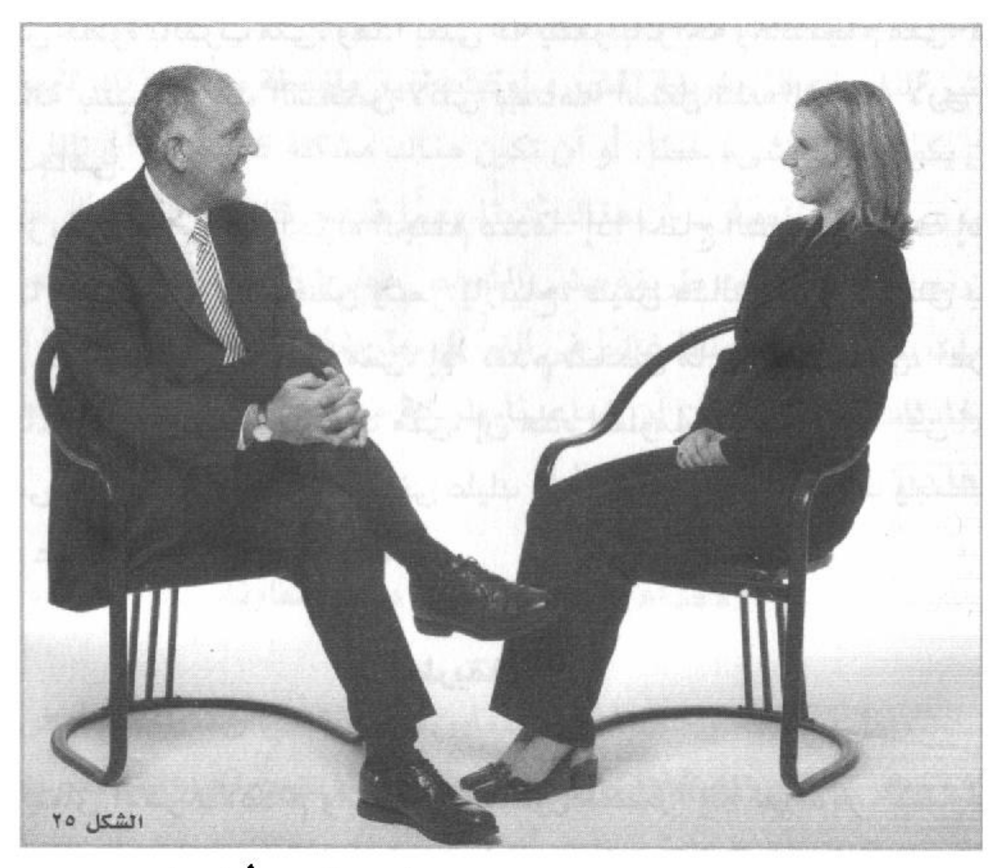
خلال المغازلة، وخاصة أثناء الجلوس، ستلعب المرأة غالبًا بحذائها وستجعله يتدلى من على أطراف أصابع قدمها عندما تشعر بالراحة مع رفيقها. وبالرغم من ذلك، سيقل هذا السلوك بسرعة إذا شعرت المرأة بعدم الراحة. يستطيع الخاطب المحتمل أن يحصل على قراءة جيدة لكيفية تقدم الأشياء معتمدًا على سلوك "اللعب بالحذاء". لدى القرب من سيدة(أو بعد التحدث معها لبرهة) إذا توقف لعبها بالحذاء، وأخذت تضبط حذاءها مجددًا فى قدمها، وخاصة إذا أتبعت ذلك بالابتعاد قليلاً عن الخطيب وربما بالتقاط محفظة نقودها، حسنًا، بلغة كرة القدم، هذا يعنى أنه من المحتمل أن يكون هذا الخطيب قد فشل فى إحراز الهدف. حتى عندما لا تكون المرأة تلمس خطيبها بقدمها، فإن هذا السلوك المتمثل فى تحريك الحذاء واللعب به يعتبر حركة، والحركة تلفت الانتباه. وبالتالى، فإن هذا السلوك غير الملفوظ يقول: "لاحظنى". والذى هو المقابل لرد فعل التجمد، وجزء من رد الفعل المباشر الذى يعتبر غريزيًّا ويجذبنا بالقرب من الأشياء والأشخاص الذين نحبهم أو نتوق إليهم، ويبعدنا عن تلك الأشياء التى لا نحبها، أو لا نثق فيها، أو نكون غير متأكدين منها.

عندما يجلس الشخص واضعًا ساقًا فوق الأخرى فهذا له مغزى شديد الأهمية. عندما يجلس الناس جنبًا إلى جنب، فإن اتجاه سيقانهم يصبح مهمًّا. إذا كانت علاقتهم معًا طيبة، فإن قمة الساق المتقاطعة للأعلى ستتوجه تجاه الشخص الآخر. إذا لم يحب الشخص الموضوع الذى يناقشه رفيقه، فإنه سيبدل وضع الساقين وبالتالى يصبح الفخذ حاجزًا (راجع أشكال٢٤ و ٢٥). هذا السلوك هو مثال آخر مهم لكيفية حماية الدماغ الحوفى لنا. إذا كان هناك انسجام فى الطريقة التى يجلس بها الطرفان ويضعان بها ساقًا فوق الأخرى، فهذا يعنى أن هناك تفاهمًا بينهما.



الشكل ٢٤

فى هذه الصورة الفوتوغرافية وضع الرجل ساقه اليمنى بطريقة تجعل الركبة تعمل كحاجز بينه وبين المرأة.



الشكل ٢٥

فى هذه الصورة وضع الرجل ساقه لكى تكون الركبة أكثر بعدًا، مزيلًا الحواجز بينه وبين المرأة.

حاجتنا للمسافة

هل تساءلت مطلقًا ما نوع الانطباع الأولى الذى تركته لدى شخص ما؟ سواء كان هذا الشخص يبدو عليه أنه قد أحبك من البداية أم أنه، من المحتمل ظهور صعوبات أثناء تعاملكما معا؟ هناك طريقة لاكتشاف ذلك وهى طريقة "ألق التحية ثم انتظر". وإليك كيف تعمل هذه الطريقة:

تعتبر ملاحظة سلوك القدم والساق مهمة للغاية خاصة عندما تقابل أشخاصًا للمرة الأولى. فقد تُظهر المزيد عن شعورهم تجاهك. وبصفة شخصية، عندما أقابل شخصًا للمرة الأولى، أنحنى بطريقة مناسبة، ثم أصافح بود (معتمدًا على المعايير الثقافية المناسبة للموقف)، ثم أقوم باتصال جيد بالعينين، ثم أتراجع خطوة للخلف وأرى ما سيحدث بعد ذلك. من المحتمل أن تقع واحدة من الاستجابات الثلاث التالية: (أ) سيظل الشخص فى مكانه، ويجعلنى هذا أعرف أنه يشعر بارتياح تجاه هذه المسافة؛ (ب) سيتراجع الشخص خطوة للوراء أو يبتعد قليلًا، الأمر الذى يجعلنى أعرف أنه يريد المزيد من المسافة أو يريد أن يكون فى مكان آخر؛ أو (جـ) سيتقدم الشخص خطوة بالقرب منى، وهذا يعنى أنه يشعر بالراحة والانسجام معى. لا أشعر بأى إهانة بسبب سلوك الشخص لأننى ببساطة أستغل تلك الفرصة لأرى حقيقة شعوره تجاهى.

تذكر، القدم هى أكثر أجزاء الجسم صدقًا. إذا احتاج الشخص مسافة إضافية، فامنحها له. إذا كان الشخص يشعر بارتياح، فليس هناك ضرورة للقلق بالنسبة للتعامل مع مسألة درجة قربه منى. إذا تقدم شخص ما خطوة تجاهى، أعرف أنه يشعر بالمزيد من الراحة بالقرب منى. إن هذه المعلومات تعتبر مفيدة فى أى إطار اجتماعى، ولكن تذكر أيضًا أنه ينبغى عليك أن تضع حدودًا بالنسبة لما يجعلك تشعر بارتياح عندما يتعلق الأمر بالمسافة.

طريقة المشى

عندما يتعلق الأمر بالأقدام والسيقان، سأكون مقصرًا إذا لم أذكر الإشارات غير الملفوظة التى تصدر عن الطرق المختلفة للمشى. وفقًا لـ "ديزموند موريس"، ميز العلماء حوالى أربعين طريقة مختلفة للمشى (موريس، ١٩٨٥، ٢٢٩-٢٣٠). إذا بدا

ذلك كثيرًا، تذكر فقط ما تعرفه عن طريقة مشى أولئك الأشخاص كما تم تصويرها فى أفلام مختلفة: شارلى تشابلن، أو جون واين، أو ما ويست، أو جروشو ماركس. كل شخصية سينمائية من تلك الشخصيات كان لها طريقة مشى مميزة، وكانت شخصياتهم تظهر، إلى حد ما، من خلال طريقتهم فى المشى. غالبًا ما تعكس طريقة مشينا حالتنا المزاجية ومشاعرنا. نستطيع أن نمشى بحيوية وبترو، أو ببطء فى حالة تحير. نستطيع أن نتجول، ونسير بتمهل، ونمشى الهوينى، ونمشى بخطوات متثاقلة ونتبختر، ونتقدم ببطء، ونجر أقدامنا، ونطوف خلسة، ونتعجل، ونمشى مشية عسكرية، ونتنزه، ونمشى على رءوس أصابعنا، ونمشى بغطرسة وغير ذلك من طرق المشى العديدة المتعارف عليها (موريس، ١٩٨٥، ٢٣٣-٢٣٥).

بالنسبة لملاحظى السلوكيات غير الملفوظة، فإن طرق المشى هذه مهمة لأن التغير فى الطريقة الطبيعية التى يمشى بها الناس يمكن أن يعكس تغيرات فى أفكارهم وعواطفهم. قد يغير الشخص السعيد والاجتماعى بطبيعته طريقة مشيه عندما يعلم أن شخصًا محبوبًا قد تأذى. قد تتسبب الأخبار السيئة أو المأساوية فى أن يهرع الشخص خارج الغرفة فى حالة يأس للمساعدة أو قد تتسبب فى أن يمشى الشخص ببطء كما لو كان يحمل العالم فوق كتفيه.

تعتبر التغيرات فى طريقة المشى سلوكيات غير ملفوظة مهمة وذلك لأنها تحذرنا من أن يكون هناك شىء خطأ، أو أن تكون هناك مشكلة كامنة، أو أن تلك الظروف قد تغيرت أو - باختصار - أن هناك شيئًا مهمًا قد حدث. يعلمنا التغير أننا نحتاج إلى أن نحدد *لماذا* تغيرت طريقة مشى الشخص بطريقة مفاجئة، خاصة بما أن تلك المعلومات يمكن أن تساعدنا غالبًا فى التعامل بطريقة أكثر فاعلية مع هذا الشخص فى محادثات قادمة. يمكن أن تساعدنا طريقة مشى الشخص فى اكتشاف أشياء يظهرها دون قصد (راجع المربع ١٧).

الأقدام المتعاونة مقارنة بغير المتعاونة

إذا كنت تتعامل مع شخص اجتماعى أو متعاون معك، ينبغى أن تكون قدماه فى مواجهة قدميك. وبالرغم من ذلك، إذا كانت قدما شخص ما تتجه عكس اتجاه جسمك بينما يوجه هو جسده تجاهك، ينبغى عليك أن تسأل نفسك لماذا. بصرف النظر عن اتجاه الجسم، فليس هذا مظهرًا أصليًا للتعاون، وهو إشارة لأشياء عديدة يجب اكتشافها.

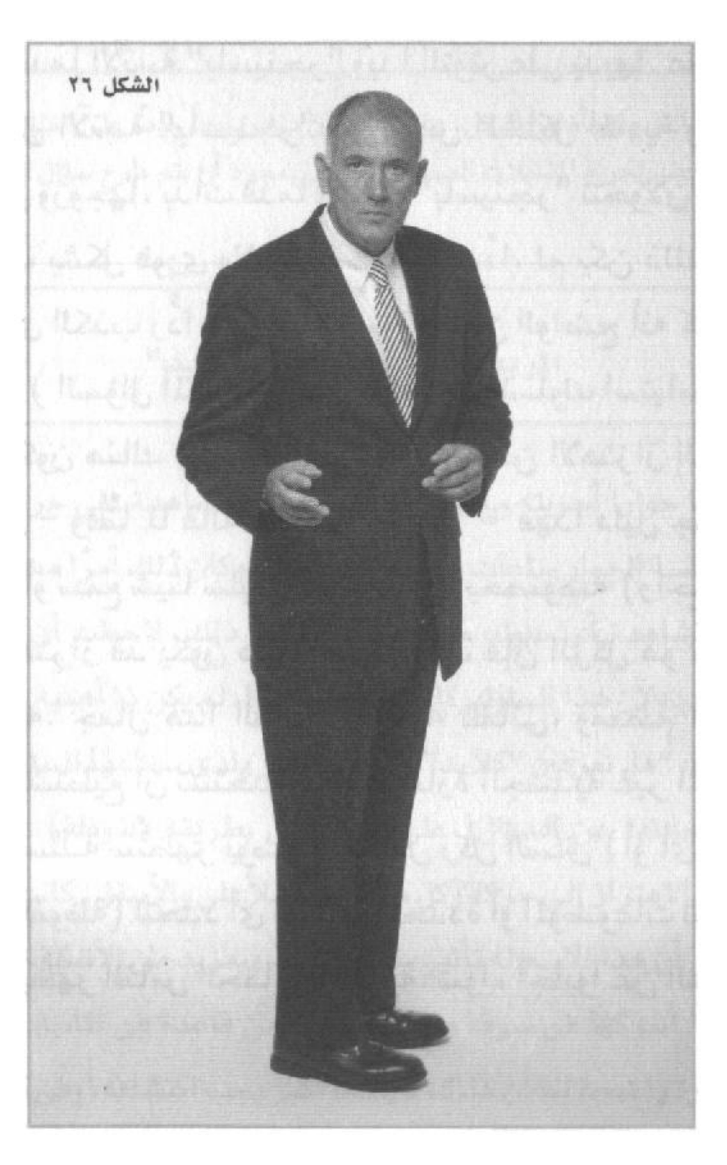
هذا الوضع يعكس إما حاجة الشخص للرحيل أو الانصراف قريبًا، أو عدم الاهتمام بما تمت مناقشته، أو عدم الرغبة فى المزيد من المساعدة، أو عدم الالتزام بما يتم قوله. لاحظ أنه عندما يقترب منا فى الشارع شخص لا نعرفه، غالبًا ما نحول انتباهنا نحوه بدءًا من الورك ولأعلى، ولكننا نجعل أقدامنا موجهة فى اتجاه الرحيل. الرسالة التى نرسلها هى من الناحية الاجتماعية سأكون منتبهًا لفترة قصيرة، وأما من الناحية الشخصية أنا مستعد إما للاستمرار أو الفرار.

المربع١٧ : التسوق من أجل الجريمة

لا يدرك المجرمون دائمًا قدر المعلومات التى يصرحون بها. عندما عملت فى مدينة "نيويورك"، غالبًا ما كنت أراقب أنا وزملائى النشالين وهم يحاولون أن يختلطوا بالناس فى الشارع. وبالرغم من ذلك، إحدى الطرق التى لم تجعلهم ناجحين فى القيام بذلك هى أنهم كانوا كثيرًا ما يمشون فى الجانب الداخلى من الرصيف، وعادة ما يغيرون من سرعة مشيهم وكأنهم يتسوقون بلا هدف محدد. معظم الناس لديهم مكان يذهبون إليه ومهمة ينجزونها، وبالتالى يمشون ولديهم هدف. أما النشالون (قاطعو الطريق، أو تجار المخدرات، أو اللصوص، أو النصابون) فإنهم يتربصون منتظرين ضحيتهم التالية؛ وبالتالى فإن وقفتهم وطريقة سيرهم مختلفة. لا يوجد اتجاه ثابت يتجولون نحوه حتى يكونوا على وشك الهجوم. عندما يتوجه النشال نحوك، سواء كان شحاذًا أو قاطع طريق، فإن القلق الذى تشعر به سيكون نتيجة للحسابات التى يقوم بها دماغك الحوفى ليحاول منعك من أن تكون الهدف التالى. لذلك، فى المرة القادمة حينما تكون فى مدينة كبيرة، احترس من النشالين. إذا رأيت شخصًا يتجول دون هدف وفجأة يقترب منك مباشرة، اذهب بعيدًا! الأفضل من ذلك، أن تهرب - بأسرع ما يمكن. حتى إذا شعرت بأن هذا مجرد هاجس، استمع إلى صوتك الداخلى (دى بيكر، ١٩٩٧، ١٣٣).

على مدار سنوات، أجريت تدريبًا لمفتشى الجمارك فى الولايات المتحدة وفى الخارج. قمت بتعليم عدد هائل منهم، وأتمنى أن يكونوا قد تعلموا نصائح قليلة منى.

أحد الأشياء التى علمتهم إياها هى البحث عن المسافرين الذين يضعون أقدامهم تجاه باب الخروج أثناء التوجه إلى الموظف لتقديم تصريح الجمارك الخاص بهم (راجع شكل٢٦) . على الرغم من أنهم قد يكونون فى عجلة من أمرهم للحاق بالرحلة، ينبغى أن يثير هذا السلوك قلق المفتش. وفقًا للدراسات، وجدنا أن الأشخاص الذين يقدمون تصريحات مؤكدة مثل "أيها الموظف، ليس لدى شىء لأظهره"، وبينما تكون أقدامهم موجهة بعيدًا تكون احتمالية إخفائهم شيئًا يجب إظهاره كبيرة. فى الحقيقة، تكون وجوههم لطيفة، وكلماتهم حاسمة، ولكن أقدامهم تظهر أنهم أقل تعاونًا.

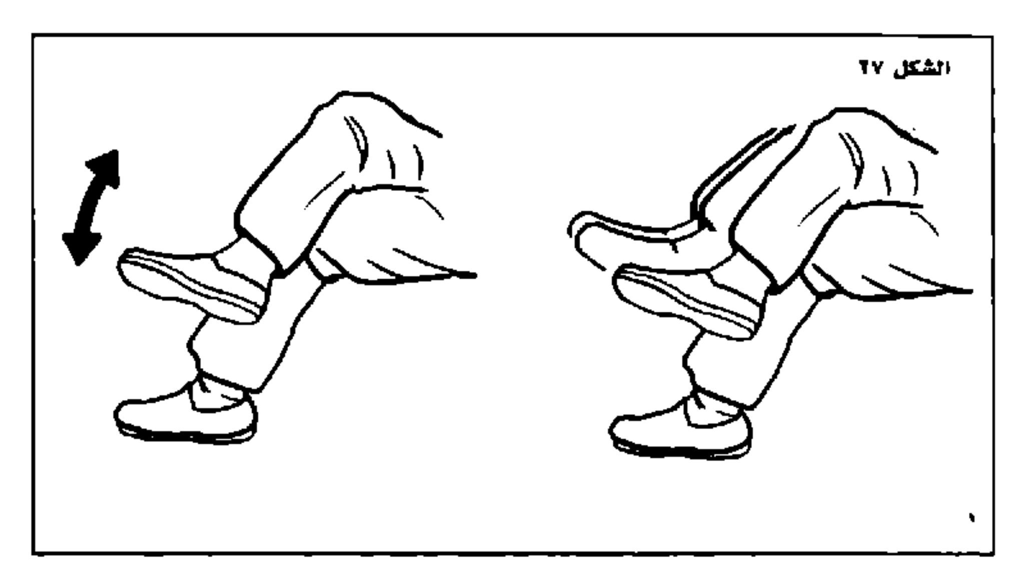


عندما يتحدث شخص إليك وأقدامه تتجه بعيدًا، فإن ذلك يعتبر إشارة جيدة على أن هذا الشخص يريد أن يكون بمكان آخر. راقب الأشخاص الذين يقدمون تصريحات رسمية وهم يقفون بهذه الطريقة، حيث إن هذه طريقة للابتعاد.

التغير المهم فى حدة حركة القدم أو الساق أو كلتيهما

يعتبر انتفاض وحركة الساق أمرًا طبيعيا؛ بعض الناس يقومون بذلك طوال الوقت، وآخرون لا يقومون به مطلقًا. هذا ليس دليلًا على الكذب- كما يعتقد البعض بالخطأ- حيث إن كل الأشخاص الصادقين والكاذبين سينتفضون ويهتزون. العامل الرئيسى الذى يستوجب المناقشة هو فى أى مرحلة تبدأ تلك السلوكيات أو تتغير. على سبيل المثال، منذ سنوات عديدة كانت "باربرا والترز" تجرى مقابلة صحفية مع المرشحة لنيل جائزة الأوسكار "كيم باسينجر" وذلك قبل مراسم تسليم الجوائز، وأثناء الحوار، ارتعشت قدما الآنسة "باسينجر" وبدا التوتر على يديها. عندما بدأت الآنسة "والترز" فى سؤال الآنسة "باسينجر" عن بعض المشاكل المادية والاستثمار المريب الذى قامت به هى وزوجها، بدأت قدما الآنسة "باسينجر" تتحولان من الارتعاش إلى الركل. حدث ذلك بشكل فورى ولافت للنظر. مجددًا، لم يكن ذلك يعنى أنها كانت تكذب أو حتى تنوى الكذب ردًّا على السؤال، ولكن من الواضح أنه كان رد فعل داخليا تجاه محفز سلبى (السؤال المطروح) وقد عكس هذ السلوك استياءها من السؤال.

فى أى وقت يكون هناك تغيير فى حركة القدم من الاهتزاز إلى الركل بالنسبة للشخص الجالس – وفقًا لما قاله د. "جو كوليس" – فهذا دليل جيد للغاية على أن الشخص قد رأى أو سمع شيئًا سلبيًّا وليس سعيدًا بخصوصه (راجع شكل ٢٧). على الرغم من أن الاهتزاز قد يكون دليلاً على القلق، فإن الركل هو طريقة لا شعورية لمقاومة شىء كريه. جمال هذا السلوك هو أنه تلقائى، ومعظم الناس لا يدركون أنهم يقومون به. تستطيع أن تستخدم هذه الإشارة الجسدية غير الملفوظة لمصلحتك من خلال خلق أسئلة ستُظهر بوضوح رد *فعل ركل الساق* (أو أى تغير مفاجئ فى السلوكيات غير الملفوظة) لتحدد أى الأسئلة المحددة أو الموضوعات تعتبر صعبة الحل. بهذه الطريقة، سيُظهر الناس الحقائق المخفية، سواء أجابوا عن السؤال أم لا (راجع المربع ٨/١).



عندما تبدأ القدم فجأة فى الركل، عادة ما يكون ذلك دليلاً جيدًا على القلق. ترى ذلك لدى الناس عند إجراء المقابلات الصحفية معهم، بمجرد أن يتم طرح سؤال لا يعجبهم.

المربع ١٨ : ابحث عن "كلايد"

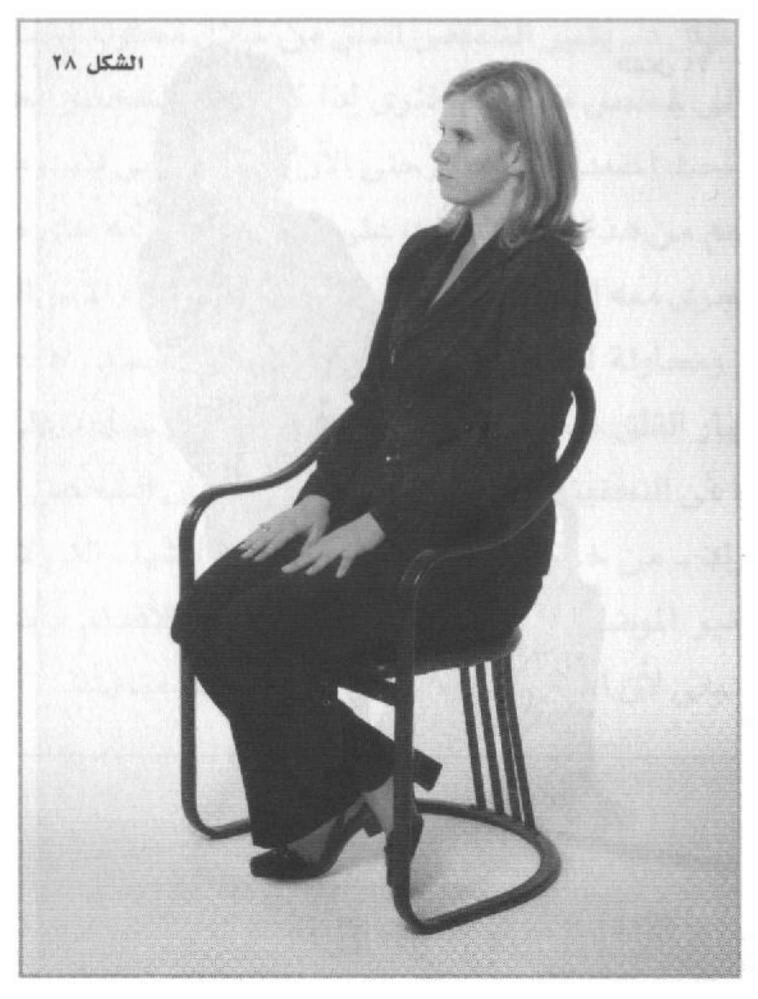
أتذكر دائمًا حوارًا أجريته مع امرأة كان يُعتقد أنها شاهدة على جريمة خطيرة. استمرت جلسة الحوار ساعات عديدة دون طائل، وكان ذلك أمرًا محبطًا ومملًا. لم تُظهر الشاهدة أى سلوك مهم، وبالرغم من ذلك، لاحظت أن قدمها تهتز طوال الوقت؛ ولأن هذا السلوك كان ثابتًا ومستمرًا، لم يكن ذا أهمية حتى طرحت هذا السؤال: "هل تعرفين "كلايد"؟". على الفور ولدى سماعها للسؤال، وبالرغم من عدم إجابتها عن السؤال(على الأقل ليس بطريقة ملفوظة) ، تحولت قدم السيدة من الاهتزاز إلى حركة ركل متصاعدة للأعلى والأسفل. كانت هذه إشارة واضحة إلى أن هذا الاسم له تأثير سلبى عليها. وبمزيد من الأسئلة، أقرت لاحقًا أن "كلايد" أشركها فى سرقة وثائق حكومية من قاعدة فى ألمانيا. كان رد فعل ساقها إشارة واضحة لنا أن هناك شيئًا ما أكبر يجب اكتشافه، وفى النهاية أثبت اعترافها أن الشك كان فى محله. من المثير للسخرية، أن سلوك إفشاء السر هذا جعلها تريد أن تركل نفسها، لأنه فى النهاية كلفها خمسة وعشرين عامًا فى سجن فيدرالى.

سكون القدم

إذا هز شخص قدميه أو ساقيه أو حركهما باستمرار ثم توقف فجأة، عليك أن تنتبه. غالبًا ما يدل ذلك على أن الشخص يواجه قلقًا، أو تغيرًا عاطفيًّا، أو يشعر بالتهديد بطريقة ما. اسأل نفسك لماذا وجه الجهاز الحوفى لهذا الشخص غرائز بقائه نحو أسلوب "السكون". ربما يكون السبب شيئًا ما تم قوله أو سؤالاً تم طرحه قد يؤدى إلى إظهار المعلومات التى لا يود الشخص أن تعرفها. من المحتمل أن يكون الشخص قد فعل شيئًا ويخشى أنك ستكتشفه. يعتبر *سكون القدم* مثالاً آخر على رد الفعل الموجه، إنه عبارة عن ميل الفرد للتوقف عن النشاط عندما يواجه الخطر.

تشابك القدمين

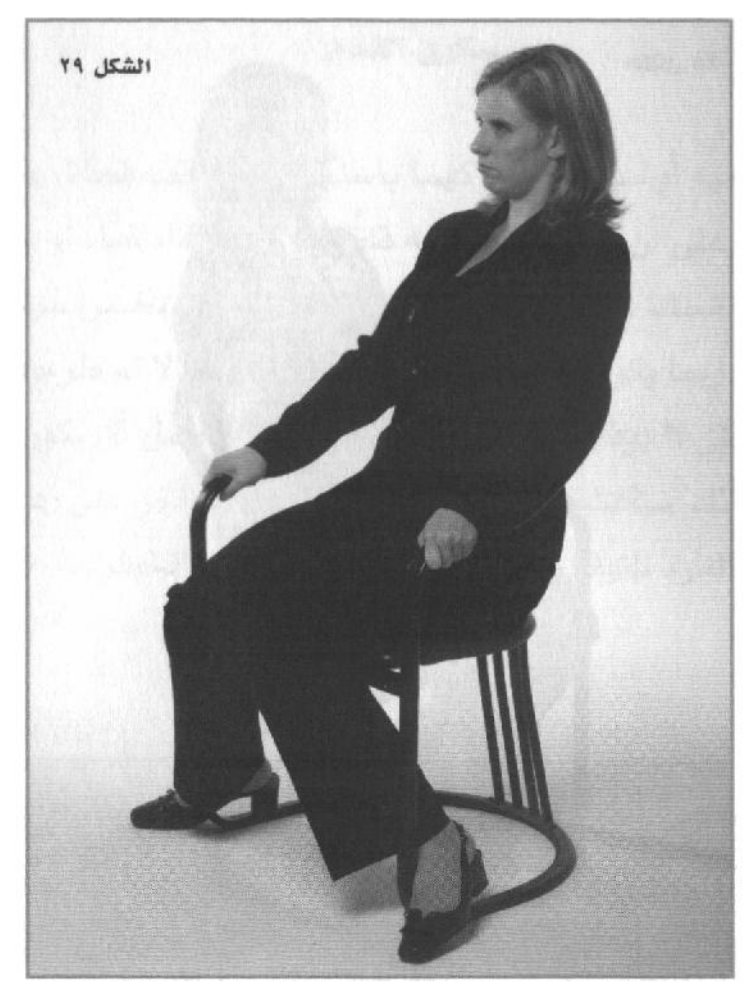
عندما يحرك الشخص أطراف أصابعه للداخل بطريقة مفاجئة أو يشبك قدميه، فهذه إشارة إلى أنه غير آمن، أو قلق، أو يشعر بالتهديد. عند إجراء مقابلات مع المشتبه بهم فى ارتكاب جرائم معينة، ألاحظ غالبًا أنهم يشبكون أقدامهم وأرساغ أقدامهم لدى شعورهم بالقلق. العديد من الأشخاص، خاصة النساء، تعلموا أن يجلسوا بتلك الطريقة، خاصة عندما يرتدون تنورة (راجع شكل ٢٨). وبالرغم من ذلك، فإن تشابك أرساغ القدم بهذه الطريقة، وخاصة لمدة طويلة، يعتبر أمرًا غير طبيعى وينبغى اعتباره مثيرًا للشكوك، خاصة عندما يقوم به الذكور.



التشابك المفاجئ للسيقان قد يوحى بالقلق وعدم الأمان. عندما يشعر الناس بالارتياح، يميلون إلى عدم تشابك أرساغ أقدامهم.

مرة ثانية، يعتبر تشابك أرساغ الأقدام جزءًا من رد الفعل الذى يتسبب فيه الجهاز الحوفى والذى يتمثل فى التجمد فى مواجهة التهديد. رأى الملاحظون الماهرون للسلوكيات غير الملفوظة عدم تحريك الأشخاص الذين يكذبون لأقدامهم أثناء المقابلة، بل على العكس تبدو أقدامهم ساكنة، أو أنهم يشبكون أقدامهم بطريقة مقيدة للحركة. هذا يتوافق مع البحث الذى يشير إلى أن الأشخاص يميلون إلى تقييد حركات الذراع والساق عندما يكذبون (فريج، ٢٠٠٣، ٢٤-٤٧). والشىء بالشىء يذكر، أود أن أحذرك أن نقص الحركة ليس فى حد ذاته دليلاً على الخداع؛ إنه دليل على ضبط النفس والحذر، ويستخدمه كل من يشعر بالتوتر أو ينوى الكذب لكى يخفف حدة توتره.

بعض الأشخاص يبالغون فى القيام بهذا السلوك ؛ لدرجة أنهم يشبكون أقدامهم حول أرجل مقاعدهم (راجع شكل ٢٩). هذا سلوك مقيد (رد فعل التجمد) يصرح لنا، مجددًا، بأن هناك شيئًا ما يقلق هذا الشخص(راجع المربع ١٩).



يعتبر التشابك المفاجئ لأرساغ الأقدام حول أرجل المقعد جزءًا من رد فعل التجمد ودليلاً على الانزعاج، أو الجزع أو القلق.

المربع ١٩، انتبه لهذا السلوك المضاعف

ينبغى عليك أن تكون حذرًا دائمًا للتصريحات المضاعفة (التصريحات المجتمعة) التى تشير إلى نفس النتيجة السلوكية؛ حيث إنها تقوى احتمالية صحة استنتاجك: بالنسبة لمسألة تشابك القدمين، راقب الشخص الذى يشبك قدميه حول أرجل مقعده ثم يحرك يديه نحو ساقيه (كما لو كان يجفف يديه على بنطاله). تشابك القدمين يعتبر مثله مثل رد فعل التجمد وفرك الساق هو سلوك تهدئة. كلاهما، معا، يزيدان من احتمالية اكتشاف السر الذى يخفيه الشخص؛ فهو يخشى شيئًا قام به، شيئًا سيتم اكتشافه وهو يواجه القلق بسبب هذا.

فى بعض الأحيان قد يشير الشخص للقلق من خلال محاولة إخفاء القدمين معًا. عندما تتحدث إلى شخص ما، راقب لترى إذا كان هذا الشخص يحرك قدميه من أمام المقعد إلى تحت المقعد. لا يوجد (حتى الآن) بحث علمى يثبت ما أنا على وشك قوله، وعلى الرغم من هذا، لقد لاحظت على مدار سنوات أنه لدى طرح سؤال مثير للقلق، فإن من يُجرى معه التحقيق يضع قدميه تحت الكرسى، الأمر الذى يمكن رؤيته كرد فعل ابتعاد ومحاولة لتقليل الأجزاء الظاهرة من الجسد. هذه الإشارة يمكن استخدامها لإظهار القلق حيال موضوعات معينة ويمكن أن تساعد على حصر الأسئلة التى يتم طرحها فى التحقيق، وبينما يراقب الملاحظ، فإن الشخص الذى يجرى معه التحقيق سيخبرك ـ من خلال قدميه وساقيه ـ بتلك الأشياء التى لا يود أن يتحدث عنها. وبينما يتغير الموضوع ويصبح أقل حدة، ستظهر الأقدام مجددًا، معبرة عن راحة الدماغ الحوفى لأن الموضوع المثير للقلق لم يعد محل مناقشة.

ملخص للأمر

لأن الأقدام والسيقان كانت حاسمة بطريقة مباشرة فيما يخص بقاءنا خلال تطور المجتمع البشرى، فإنها أكثر أجزاء الجسم صدقًا. تزود الأطراف السفلى الملاحظ اليقظ بأكثر المعلومات دقة. إذا استخدمت تلك المعلومات بمهارة، فإنها ستساعدك فى الحصول على قراءة أفضل للآخرين فى جميع المواقف. عندما تدمج معرفتك للسلوكيات غير الملفوظة للأقدام والسيقان مع إشارات الأجزاء الأخرى من الجسم، تصبح أكثر قدرة على فهم ما يفكر فيه الأشخاص، وما يشعرون به، وما ينوون القيام به، وبالتالى، لنحول اهتمامنا الآن لتلك الأجزاء الأخرى من الجسد. المحطة التالية، الجذع البشرى.

الرابع

أطراف الجذع

السلوكيات غير الملفوظة للجذع، والأوراك، والصدر، والأكتاف

سيتناول هذا الفصل السلوكيات غير الملفوظة للأوراك، والبطن، والصدر، والأكتاف، والتــى تعرف مجتمعة باسم *الجذع*. كما هو الأمر مع السيقان والأقدام، تعكس العديد مــن السلوكيــات المرتبطة بالجــذع المشاعر الحقيقيــة للدماغ (الحوفى) الــذى يتأثر بمشاعرنا؛ ولأن الجذع يشتمل على العديد من الأعضاء الداخلية الحيوية، مثل القلب، والرئتــين، والكبــد، والقناة الهضميــة، نستطيع أن نتوقع أن المــخ سيسعى لحماية تلك المنطقة بحذر لدى تعرضها لأى تهديد أو خطر. خلال أوقات الخطر، سواء كان خطرًا حقيقيًــا أو حسيًّا، يوجه المــخ باقى الجسد لحماية تلك الأعضــاء المهمة بطرق تتراوح بــين الاتصاف بالدقة والوضوح. لنلق نظرة على بعضـ الإشارات غير الملفوظة الأكثر شيوعًــا لجــذع الإنسان وبعضـ الأمثلة لكيفية إبــراز هذه السلوكيات لمــا يحدث داخل المخ ـ خاصة داخل الدماغ الحوفى.

السلوكيات غير الملفوظة المهمة المرتبطة بالجذع، والأوراك، والصدر، والأكتاف

ميل الجذع

مثل معظم أجزاء جسدنا، سيستجيب الجذع إلى الأخطار الحسية من خلال محاولة إبعاد نفسه عن أى شىء مثير للقلق أو غير مرغوب فيه. على سبيل المثال، عندما يُلقَى علينا شىء، يرسل جهازنا الحوفى إشارات للجذع للابتعاد عن هذا التهديد فورًا، وسيحدث ذلك بشكل نموذجى بغض النظر عن طبيعة هذا الشىء، إذا شعرنا بحركة فى اتجاهنا، سنبتعد، سواء كانت تلك الحركة قادمة من كرة البيسبول أو من سيارة متحركة.

وبطريقة مماثلة، عندما يقف الفرد إلى جوار شخص بغيض أو شخص لا يحبه، سيميل جذعه بعيدًا عن هذا الشخص(راجع المربع ٢٠)؛ ولأن الجذع يحمل نسبة كبيرة من وزننا وينقلها إلى أطرافنا السفلى، فإن أى إعادة توجيه لبدننا تتطلب طاقة واتزانًا. وبالتالى، عندما يميل جذع الفرد بعيدًا يكون السبب فى ذلك أن المخ يطلب ذلك؛ لذلك نستطيع أن نعتمد على صدق تلك الاستجابات. مع العلم أن ضبط تلك الأوضاع يتطلب المزيد من الجهد والطاقة. جرب فقط أن تحافظ على أى وضع غير طبيعى لجسدك بطريقة واعية، سواء تمثل هذا الوضع فى الانحناء للأسفل أو الميل مبتعدًا، وسوف تجد أن جسدك سيتعب سريعًا. وعلى الرغم من ذلك، عندما يتم القيام بهذا السلوك الغريب، لأن المخ قرر بطريقة لا شعورية أنه أمر ضرورى، فإنك بالكاد ستشعر به أو تلاحظه.

نحن لا نبتعد فقط عن الأشخاص الذين يشعروننا بعدم الراحة، بل قد نتحرك ببطء (نتحول قليلًا) أيضًا حيث نبتعد بدرجات بعيدًا عما لا يبدو مقبولًا لنا أو ما نكرهه. أخذت ابنتى إلى متحف عن جرائم النازية فى واشنطن العاصمة، بعد افتتاحه بفترة قليلة، وهذا يعتبر أمرا ينبغى أن يقوم به كل من يزور العاصمة، وبينما كنا نتجول حول المعروضات التذكارية، لاحظت كيف يقترب الصغار والكبار أولًا من المعروضات. البعض يتوجهون مباشرة، وينحنون نحوها بينما يحاولون التمتع بكل تفصيل دقيق. والبعض يقتربون بتردد، بينما يقترب البعض الآخر بدون تردد، ثم يبدءون فى الابتعاد ببطء حيث إن وحشية النظام النازى تنتهك حرمة مشاعرهم،

والبعض الآخر يكونون مذهولين بالفساد الذى يشاهدونه، ويبتعدون ويتوجهون للجهة الأخرى، وهم ينتظرون أصدقاءهم لينهوا فحصهم للعرض. كانت عقولهم تقول، " لا أستطيع تحمل هذا" وبالتالى ابتعدت أجسادهم. لقد تطور الجنس البشرى لدرجة أنه ليس فقط قرب شخص لا نحبه يمكن أن يتسبب فى ابتعادنا، ولكن حتى صور الأشياء البغيضة، مثل الصور الفوتوغرافية، يمكن أن تتسبب فى ميل الجذع.

المربع ٢٠، ماكر أم غريب الأطوار؟

منذ سنوات تم تعيينى فى مكتب المباحث الفيدرالية بـ "نيويورك"، وخلال ولايتى للمنصب هناك، كانت لدىَّ فرص كثيرة لركوب القطارات السريعة والقطارات النفقية داخل وخارج المدينة. لم يتطلب إدراك الأساليب المتعددة التى يستخدمها الناس للمطالبة بالمساحة عندما يكونون فى المواصلات العامة الكثير من الوقت. بدا دائمًا أن هناك شخصًا يجلس على المقعد ولكن جسده يميل تارة نحو الجانب الأيمن وتارة نحو الجانب الأيسر لكى يتميز عن الآخرين، أو من قد يترك ذراعيه يتحركان بوحشية من حين لآخر أثناء الإمساك بأحد الأحزمة. يبدو دائمًا أن هؤلاء الأفراد يمتلكون مساحة أكبر حولهم لأنه لا يوجد من يود الاقتراب منهم. عند الاضطرار إلى الوقوف أو الجلوس بجانب أولئك الأشخاص "غريبى الأطوار"، قد يميل الناس بجذوعهم بقدر الإمكان لكى لا تكون على اتصال بهم. عليك أن تركب القطارات النفقية فى "نيويورك" لتدرك ذلك. أنا مقتنع بأن بعض المسافرين يتصرفون بغرابة عن عمد ويبالغون فى حركات جسدهم عمدًا ليجعلوا الناس بعيدين، بعيدا عن جذوعهم. فى الحقيقة، أخبرنى أحد المقيمين منذ فترة طويلة فى "نيويورك" بالآتى: "إذا أردت أن تجعل الناس يبتعدون عنك، تصرف كأنك مجنون". ربما كان محقًا.

وكملاحظ دقيق للسلوك الإنسانى، تحتاج إلى أن تكون واعيًا إلى أن الابتعاد يحدث فى بعض الأحيان على نحو مفاجئ أو بدقة؛ مجرد تحول زاوية الجسم لدرجات قليلة يعتبر كافيًا للتعبير عن شعور سلبى. على سبيل المثال، الأزواج الذين يبتعدون عن

بعضهم البعض عاطفيًا سيبدءون أيضًا فى الابتعاد جسديًا. لا تتلامس أياديهم كثيرًا، وتتجنب أبدانهم أحدها الآخر. عندما يجلسان جنبًا إلى جنب، سيبتعدون عن بعضهم، ويخلقون مساحة سكون بينهم، وعندما يجبرون على الجلوس إلى جانب بعضهم، كما يحدث عند الجلوس فى الجزء الخلفى من السيارة، فإنهم سيستديرون فقط نحو أحدهم الآخر برؤوسهم، وليس بأجسادهم.

مواجهة الشخص أو الابتعاد عنه عند الحديث

تعتبر تلك السلوكيات التى يقوم بها الجذع والتى تعكس حاجة الدماغ الحوفى للابتعاد والتجنب مؤشرات جيدة على المشاعر الحقيقية عندما يشعر شخص أثناء حديثه مع شخص آخر أن هناك شيئًا خاطئًا بالنسبة للطريقة التى تجرى عليها الأمور، فمن المحتمل أنه يشعر بدرجة قليلة من الابتعاد الجسدى عن شريكته فى الحوار. يمكن أن يأخذ الابتعاد صورة ما أسميه: تجنب مواجهة الشخص بمنطقة البطن. يعتبر الجانب البطنى (الأمامى) ـ حيث توجد أعيننا، وفمنا، وصدرنا، وأثداؤنا، وأعضاؤنا التناسلية، إلخ ـ حساسًا للغاية للأشياء التى نكرهها أو نبغضها. عندما تكون الأشياء جيدة، نعرض أجزاءنا الأمامية تجاه ما نفضل، بما فى ذلك الأشخاص الذين يجعلوننا نشعر بأننا بحالة طيبة. عندما تكون الأشياء سيئة للغاية، تتغير العلاقات، أو حتى لدى مناقشة موضوعات نبغضها، سننهمك فى رفض المواجهة بمنطقة البطن، من خلال التحول أو الابتعاد. يعتبر الجزء البطنى أكثر أجزاء الجسم حساسية، لذلك يمتلك الدماغ الحوفى حاجة متأصلة لحمايته من الأشياء التى تجرحنا أو تزعجنا، وهذا هو سبب ابتعادنا على الفور وبدون وعى عندما يظهر شخص لا نحبه ويحاول الاقتراب منا فى حفل ما. عندما يتعلق الأمر بالمغازلة، فإن الزيادة فى رفض تلك المواجهة هى أحد أفضل المؤشرات على أن العلاقة فى محنة.

وبالإضافة إلى المعلومات المرئية، يمكن أن يكون للدماغ الحوفى أيضًا رد فعل على المحادثات التى نجدها كريهة. شاهد أحد برامج التلفاز مع جعل الصوت صامتًا ولاحظ كيف سيبتعد الضيوف عن بعضهم وهم يقدمون مناقشات متناقضة. منذ عهد قريب، كنت أشاهد المناظرات الانتخابية للجمهوريين، ولاحظت أنه على الرغم من أن المرشحين كانوا يجلسون بعيدًا عن بعضهم البعض إلا أنهم استمروا فى الابتعاد عن أحدهم الآخر لدى ظهور القضايا محل النزاع.

عكس رفض المواجهة بمنطقة البطن هو قبول تلك المواجهة أو ـ كما أحب أن أسميه ـ المواجهة البطنية. نحن نظهر جوانبنا البطنية لمن نحبهم. عندما يجرى أطفالنا حولنا للحصول على عناق، نحرك الأشياء، حتى أذرعنا، بعيدًا عن الطريق حتى نستطيع منحهم طريقة الوصول إلى جوانبنا البطنية. نواجه الأشخاص بهذا الجانب لأن هذه هى المنطقة التى نشعر فيها بالدفء والراحة. فى الحقيقة، نستخدم عبارة *إدارة ظهورنا* للتعبير عن السلبية تجاه شخص ما أو شىء ما، لأننا نعرض أجزاءنا البطنية للأشخاص الذين نهتم بهم وظهورنا للذين لا نهتم بهم.

وبطريقة مماثلة، نظهر الراحة من خلال استخدام جذعنا وأكتافنا للميل فى اتجاه الشىء الذى نفضله. فى الصف الدراسى، ليس نادرًا أن ترى الطلاب يميلون باتجاه مدرس مفضل دون أن يدركوا أنهم ينحنون للأمام، خارج مقاعدهم تقريبًا، متمسكين بكل كلمة. هل تتذكر ذلك المشهد من فيلم "*Raiders of the Lost Ark*" عندما كان الطلاب ينحنون للأمام للاستماع إلى أستاذهم؟ من الواضح أن هذا السلوك غير الملفوظ يدل على أنهم معجبون به.

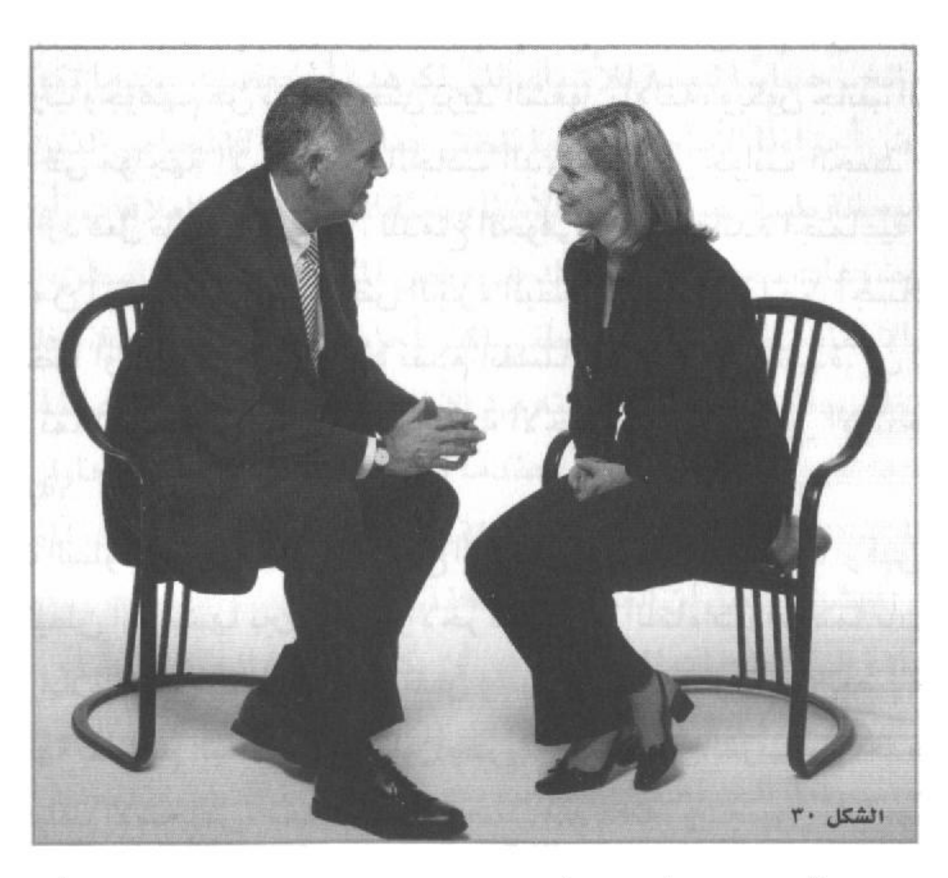
يمكن رؤية المحبين يقتربون من بعضهم البعض أثناء جلوسهم على طاولة المقهى، حيث تتقارب وجوههم من بعضها حتى يزيد الشعور بالألفة، ويكون جانب البطن لدى كل منهما فى مواجهة الآخر. هذا الجانب الذى هو أكثر جوانب الجسد حساسية. يعتبر هذا رد فعل طبيعيا، تطوريا، للدماغ الحوفى وهو ذو فائدة اجتماعية من خلال الاقتراب من أحدهم الآخر، وعرض الجزء البطنى (الضعيف) من أجسادنا عندما نحب شخصًا أو شيئًا ما، نُظهر أننا نقدم أنفسنا بطريقة غير مقيدة. إن تبادل هذا الوضع أو تماثل السلوك، يُظهر مدى الألفة الاجتماعية ويؤدى إلى الانسجام ويثبت مدى أهمية.

تحدث السلوكيات غير الملفوظة لجذع الإنسان، مثل الميل والابتعاد، أو قبول المواجهة بمنطقة البطن أو رفضها بين الحين والآخر فى غرف اللقاءات والاجتماعات الأخرى. يجلس الزملاء الذين يتشاركون فى نفس وجهة النظر بالقرب من بعضهم البعض، وفى مواجهة بعضهم البعض، وسيميلون بطريقة منسجمة بالقرب من أحدهم الآخر. عندما يختلف الأشخاص، سيحتفظون بأجسادهم ثابتة، ويتجنبون المواجهة البطنية (إلا إذا تم تحديهم)، وسوف يبتعدون غالبًا عن بعضهم البعض (راجع أشكال ٣٠ و٣١). هذا السلوك يصرح بطريقة لا شعورية بالآتى: "أنا لست موافقًا على فكرتك". كما هو الأمر مع كل السلوكيات غير الملفوظة، تلك الأفعال يجب تحليلها طبقًا للسياق.

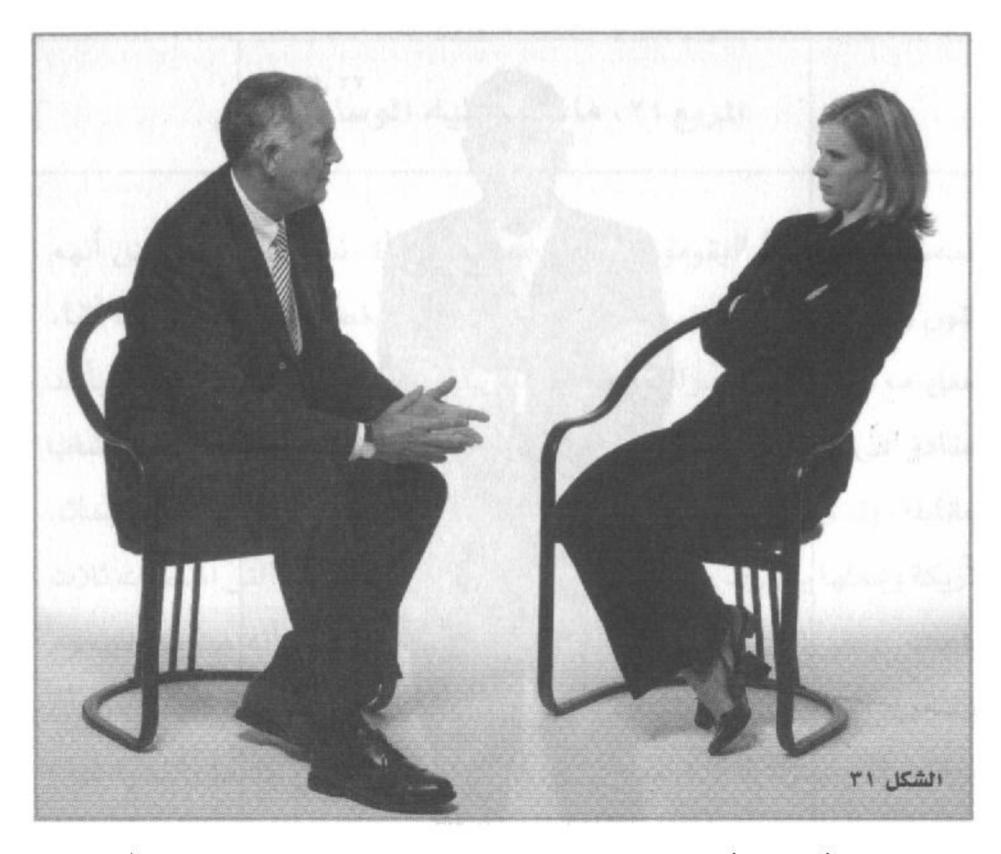
على سبيل المثال، قد يبدو الأشخاص الجدد فى وظيفة ما جامدين ومتعنتين فى الاجتماع، بدلًا من إظهار الكراهية أو عدم الاتفاق، قد يدل هذا الوضع المتزمت والنشاط المحدود للذراع ببساطة على أنهم قلقون نظرًا لتواجدهم فى بيئة جديدة.

لا نستطيع أن نستخدم تلك المعلومات فقط لقراءة لغة الجسد للآخرين، ولكن يجب علينا أيضًا أن نتذكر دائمًا أننا نظهر السلوكيات غير الملفوظة الخاصة بنا. خلال المحادثات أو الاجتماعات، بينما تتدفق المعلومات والآراء، ستتدفق أيضًا مشاعرنا ووجهات نظرنا حيال المعلومات وتنعكس على سلوكياتنا غير الملفوظة المتغيرة بصفة مستمرة. إذا سمعنا شيئًا كريهًا فى لحظة ما وشيئًا مفضلًا فيما بعدها، ستعكس أجسادنا هذا التحول الذى طرأ على مشاعرنا.

هناك طريقة قوية للغاية لتجعل الآخرين يعرفون أنك تتفق معهم، أو تفكر بطريقة واعية فيما قالوه، وهى الانحناء نحوهم أو الجلوس فى مواجهتهم. هذا الأسلوب فعال خاصة عندما تكون فى مقابلة ولا تكون لديك الفرصة للحديث.



يميل الأشخاص تجاه أحدهم الآخر عندما تكون هناك راحة وموافقة بينهم. يبدأ هذا الفعل المنعكس أو تماثل السلوك عندما نكون أطفالًا.

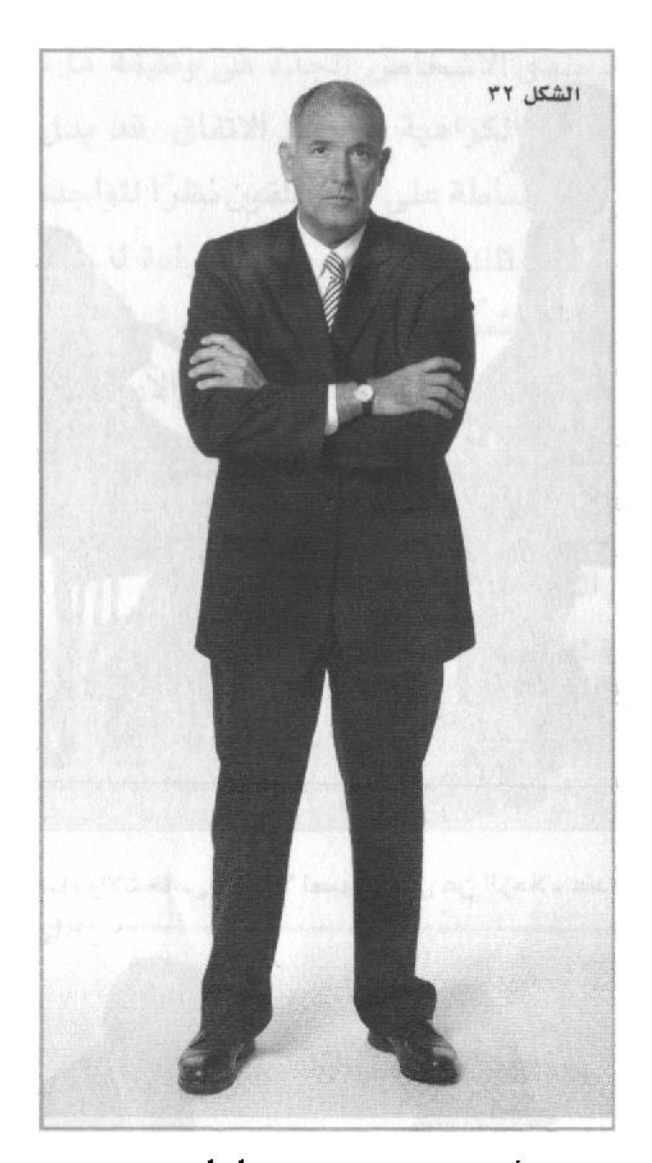


الشكل ٣١

نبتعد عن الأشياء والأشخاص الذين لا نحبهم. حتى عن الزملاء عندما يقولون أشياء لا نتفق معهم فيها.

درع الجذع

عندما يكون الابتعاد عن شخص أو شيء لا نحبه أمرًا غير عملى أو غير مقبول اجتماعيًّا، غالبًا ما نستخدم أذرعنا أو أشياء أخرى بطريقة لا شعورية لتعمل كحواجز (راجع شكل ٣٢). تستخدم الملابس أو الأشياء القريبة لتحقيق الغرض نفسه (راجع المربع ٣٢). على سبيل المثال، قد يقرر رجل الأعمال فجأة أن يغلق أزرار سترته لدى الحديث مع شخص ما لا يشعر بالراحة معه، وبمجرد انتهاء المحادثة يحل هذه الأزرار.



يمكن أن يدل عقد الذراعين فجأة أثناء المحادثة على القلق.

بالطبع، لا يعتبر تزرير السترة دائمًا دليلاً على القلق؛ غالبًا ما يزرر الرجال ستراتهم لإضفاء الصفة الرسمية على الوضع أو إظهار الاحترام لرئيسهم، وهذا السلوك لا يشير إلى الشعور بالارتياح الذى قد نجده، لنقل مثلا، فى حفلة شواء، ولكنه لا يدل أيضًا على القلق. يمكن أن تؤثر الملابس وكيفية اهتمامنا بها على الإدراك وهى أيضًا توحى بمدى سهولة الوصول إلينا أو مدى عدم تحفظنا تجاه الآخرين (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٢٠٦-٢١٤).

المربع ٢١ : ماتشير إليه الوسادة

عندما نرى أشخاصًا يقومون بحماية أبدانهم فجأة، نستطيع أن نفترض أنهم قلقون وأنهم يشعرون بأنفسهم فى موقف تهديد أو خطر. فى عام ١٩٩٢، أثناء العمل مع المباحث الفيدرالية، أجريت مقابلة مع شاب ووالده فى غرفة بأحد الفنادق فى منطقة "بوسطون". وافق الأب، على مضض، على إحضار الشاب للمقابلة، ولدى جلوسنا على إحدى الأرائك بالفندق، جذب الشاب إحدى وسائد الأريكة وحملها بالقرب من صدره لمعظم الوقت طوال المقابلة التى استمرت ثلاث ساعات، وعلى الرغم من وجود والده، شعر هذا الشاب بأنه معرض للهجوم وبالتالى، احتاج إلى أن يتشبث بشدة "بدثار للأمان"، وعلى الرغم من أن الحاجز كان مجرد وسادة، فمن المؤكد أنها كانت فعالة إلى حد ما بالنسبة لهذا الشخص، لأنه بهذه الطريقة لم يكن هناك طريقة للوصول إليه. وجدت وبشكل واضح أنه كلما كان الموضوع حياديًّا، مثل الحديث عن مشاركته فى الرياضة، كان يضع الوسادة جانبًا، وعلى الرغم من ذلك، عندما تحدثنا عن احتمالية تورطه فى جريمة كبرى، كان يعيد الوسادة ويضغط عليها بقوة باتجاه جسمه. كان واضحًا أن المرة الوحيدة التى شعر فيها دماغه الحوفى بالحاجة لحماية جذعه كانت عندما شعر بالتهديد. لم يظهر أى شىء فى تلك المقابلة مطلقًا، ولكن فى المرة التالية التى تم فيها إجراء مقابلة معه، كانت الوسائد المريحة غائبة بوضوح!

كان انطباعى دائمًا أن الرؤساء يذهبون غالبًا إلى كامب ديفيد لكى ينجزوا وهم يرتدون القمصان ما لا يستطيعون إنجازه وهم يرتدون الحلة ويجلسون فى البيت الأبيض على بعد أربعين ميلاً. ومن خلال كشف النقاب عن منطقة البطن (بخلع المعاطف) فهم يقولون: "نحن صرحاء معكم". يرسل المرشحون للرئاسة نفس تلك الرسالة غير الملفوظة فى الاجتماعات عندما يتخلصون من ستراتهم (دروعهم) ويطوون أكمام قمصانهم أمام "العامة".

ليس من المدهش، أن النساء يملن إلى تغطية منطقة الجذع أكثر من الرجال،

خاصة لدى شعورهن بالخطر، أو القلق أو الحذر. قد تعقد المرأة ذراعيها فوق معدتها، أو تحت ثديها تمامًا، فى محاولة لوقاية جذعها وإراحة نفسها. قد تعقد إحدى ذراعيها بالعرض وتضعه على جبهتها وتجذب الذراع الأخرى لتمسك بالمرفق، مكونة حاجزًا على صدرها. يساعد كلا السلوكين بطريقة لا شعورية فى الحماية والعزلة، خاصة فى المواقف الاجتماعية حيث يكون هناك قلق.

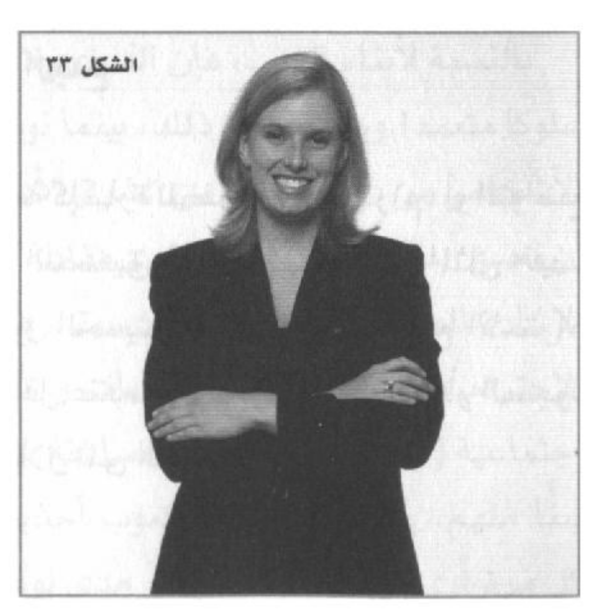
وفى حرم الجامعة، غالبًا ما أرى النساء يحملن مذكراتهن بالقرب من صدورهن بينما يدخلن إلى حجرة الدراسة، خاصة طيلة الأيام القليلة الأولى، وبينما يزداد مستوى راحتهن، سيتحولن إلى حمل مذكراتهن إلى جوانبهن. فى أيام الاختبارات، تزيد نسبة القيام بهذا السلوك، حتى بين الطلاب الذكور. ستستخدم النساء أيضًا حقائب الظهر، وحافظات الأوراق، أو حافظات النقود لوقاية أنفسهن، خاصة لدى جلوسهن بمفردهن. تمامًا مثلما قد تجذب أنت غطاء الفراش أثناء مشاهدة التلفاز، إن وضع أى شىء فوق منطقة البطن يحمينا ويهدئنا؛ حيث إن الأشياء التى نجذبها نحونا، خاصة تجاه البطن، غالبًا ما نجذبها نحو هذا المكان لتمدنا بالراحة التى نحتاج إليها فى تلك اللحظة، أيًا ما كان الموقف. عندما تشاهد أناسًا يحمون منطقة الجذع على الفور، يمكن أن تستخدم ذلك كدليل دقيق على القلق من جانبهم. من خلال التقدير الدقيق للظروف، قد يسمح لك مصدر هذا القلق أن تساعدهم أو على الأقل تفهمهم بشكل أفضل.

سيقى الرجال لأى سبب كان (من المحتمل ليكونوا أقل ظهورًا) أبدانهم ولكن بطرق أكثر دقة. قد يحرك الرجل ذراعه ليلعب بساعته، أو، كما كان الأمير "تشارلز" أمير "إنجلترا" يفعل غالبًا، يبسط يده ويضبط أكمام قميصه أو يلعب بأزرار كم القميص. قد يحاول الرجل أيضًا ضبط رابطة عنقه، ربما لفترة أطول من المعتاد، حيث إن ذلك يسمح للذراع بأن تغطى المنطقة الأمامية من الصدر والرقبة. تلك هى صور الوقاية التى تصرح بأن الشخص غير آمن نسبيًا فى تلك اللحظة.

كنت أقف فى صف دفع ثمن المشتريات بأحد المحلات التجارية أنتظر انتهاء المرأة الواقفة أمامى من دفع ثمن مشترياتها. كان واضحًا أنها تستخدم بطاقة، واستمرت الماكينة فى رفضها. كل مرة تضع فيها البطاقة وتدخل رقمها السرى، كانت تنتظر استجابة الماكينة وذراعاها متطابقتان على صدرها، حتى يئست أخيرًا ورحلت وهى ساخطة. كل مرة يتم فيها رفض البطاقة، كان ذراعاها وقبضتاها تتصف بمزيد من التوتر وهذه، إشارة واضحة إلى أن انزعاجها وقلقها يتصاعد (راجع أشكال ٣٢ و٣٤).

يمكن رؤية الأطفال وهم يعقدون أذرعهم أو يشبكونها فوق أجسادهم عندما يشعرون بالإحباط أو يميلون للعصيان، حتى فى سن مبكرة. تلك السلوكيات الوقائية تأتى فى صور مختلفة ـ بدءًا من الأذرع المتقاطعة فوق البطن وصولًا إلى عقد الذراعين عاليًا وتكون اليدان قابضتين على الكتفين

غالبًا ما يسألنى الطلاب إذا ما كان جلوسهم فى الفصل ومطابقة أذرعهم أمامهم يعنى أن هناك شيئًا خاطئًا لديهم. القضية ليست ما إذا كان هناك شىء خاطئ، ولا أن هذه الوضعية تعنى أنهم يتجاهلون المدرس؛ لأن الأذرع المتطابقة معًا فوق مقدمة الجسم تعد وضعًا مريحًا للعديد من الأشخاص. وبالرغم من ذلك، عندما يطابق شخصًا ذراعيه فجأة ثم يشبكهما بشدة، بقبضة يد قوية، فهذا دليل على القلق. تذكر، نستطيع ملاحظة متى يظهر القلق من خلال قياس التغيرات التى تطرأ على الوضع الأساسى للجسد. راقب الشخص لتلاحظ ما إذا كان يقف دون وضع حواجز على منطقة البطن عندما يصبح أكثر تحررًا من القلق. عندما ألقى المحاضرات، أجد أن العديد من المشاركين يجلسون وأذرعهم متطابقة فى البداية، ثم يحلونها بمرور الوقت. من الواضح أن شيئًا يحدث يتسبب فى ظهور هذا السلوك؛ من المحتمل أن يكون هذا الشىء هو الشعور بالراحة أكثر تجاه البيئة المحيطة بهم وتجاه مقدم المحاضرة.



فى المواقف العامة، يطابق العديد منا أذرعهم بيسر أثناء الانتظار أو الاستماع لمتحدث. بالكاد نجلس داخل المنزل بهذه الطريقة إلا إذا كان هناك شىء يقلقنا، مثل انتظار نزهة متأخرة.

الشكل ٣٤

الأذرع المتقاطعة مع اليدين اللتين تمسكان الذراعين بقوة هى دليل واضح على القلق.

قد يتم الادعاء بأن النساء أو الرجال يعقدون أذرعهم لأنهم ببساطة يشعرون بالبرد؛ ولكن هذا لا ينفى المعنى غير الملفوظ، حيث إن الشعور بالبرد هو إحدى صور عدم الراحة. غالبًا ما يشتكى الأشخاص المضطربون لدى إجراء مقابلات معهم (مثل المشتبه بهم فى التحقيقات الجنائية، والأطفال الذين لديهم مشاكل مع آبائهم، أو الموظف لدى سؤاله عن سلوك غير مناسب) من الشعور بالبرد خلال المقابلة. بغض النظر عن السبب، عندما نشعر بالقلق يستخدم الدماغ الحوفى أجهزة مختلفة بالجسد استعدادًا لرد فعل التجمدأو الهروب أو القتال للحفاظ على الحياة. أحد التأثيرات هو أن الدم ينتقل تجاه العضلات الكبيرة الموجودة بالأطراف وبعيدًا عن الجلد، فى حال ما إذا دعت الحاجة إلى استخدام تلك العضلات للهروب أو لمواجهة الخطر. وبينما يتحول الدم إلى تلك المناطق الحيوية، يفقد بعض الأشخاص اللون الطبيعى للجلد ويبدون شاحبين كما لو كانوا مصدومين؛ ولأن الدم هو المصدر الرئيسى لدفء جسدنا، فإن تحول الدم بعيدًا عن الجلد متجهًا إلى العضلات يجعل سطح الجسم يشعر بالبرودة (راجع المربع ٢٢) (ليدوكى، ١٩٩٦، ١٣١-١٣٢). على سبيل المثال، فى المقابلة المذكورة سالفًا والتى كان فيها الشاب يمسك بالوسادة، طوال الوقت الذى كنا فيه هناك كان يشتكى من شعوره بالبرد، على الرغم من أننى أطفأت مكيف الهواء. كنا أنا ووالده بخير؛ كان هو الوحيد الذى يشتكى من درجة الحرارة.

انحناء الجذع

يتم القيام بثنى منطقة الخصر بصفة شائعة كإشارة للخنوع، أو الاحترام، أو التواضع عندما تشعر بالتقدير، مثلما هو الأمر مع التصفيق. لاحظ، على سبيل المثال، كيف ينحنى اليابانيون، بدرجة أقل فى العصور الحديثة، والصينيون، بدافع الاحترام والتبجيل. نظهر أننا خانعون أو ذوو مكانة أقل عندما نقوم بوضع الانحناء أو السجود بطريقة تلقائية، وهذا يتحقق أساسًا من خلال ثنى الجذع.

المربع ٢٢ : لماذا لا تستطيع أن تتحمل موضوعات محددة؟

هل تساءلت لماذا تشعر بمعدة مضطربة إذا كانت هناك مناقشة على طاولة العشاء؟ عندما تكون مضطربًا، فإن جهازك الهضمى لا يبقى لديه المزيد من الدم الذى يحتاج إليه لهضم تام. تمامًا مثلما يحول الجهاز الحوفى وردود أفعاله المتمثلة فى رد فعل التجمد، أو الهروب، أو القتال الدم بعيدًا عن الجلد، فإنه يحول الدم عن جهازك الهضمى بطريقة مماثلة، مرسلًا الدم إلى قلبك وعضلات الأطراف (خاصة السيقان) للاستعداد لهروبك. الشعور بالمعدة المضطربة هو علامة على الإثارة العصبية. فى المرة القادمة التى تنشأ فيها مناقشة أثناء وجبة ما، ستدرك الاستجابة العصبية المتمثلة فى القلق؛ حيث إن الطفل الذى يتشاجر والداه على العشاء، لا يستطيع إنهاء وجبته؛ فقد تفوق جهازه الحوفى على عملية التغذية والهضم ليعدهما للهروب والبقاء. وبالمثل من المثير للاهتمام ملاحظة عدد الأشخاص الذين يتقيئون بعد مواجهة حدث صادم. فى الحقيقة، خلال الطوارئ يقول الجسم إنه لا يوجد وقت للهضم؛ ويكون رد الفعل هو تخفيف الحمل والاستعداد للهرب أو الصراع الجسدى (جروسمان، ١٩٩٦، ٦٧-٧٣).

بالنسبة لأبناء الغرب، فإن السجود لا يحدث بطريقة سهلة، خاصة عندما يكون سلوكًا متعمدًا. وبالرغم من ذلك، بينما نوسع من آفاقنا ونتفاعل مع المزيد والمزيد من الأشخاص من دول مختلفة من الشرق الأدنى والشرق الأقصى، يتوجب علينا أن نتعلم أن نحنى أبداننا قليلًا، خاصة لدى مقابلة من هم أكبر سنًا ويستحقون الاحترام. هذه الإشارة الصغيرة على الاحترام سيقدرها أولئك الأشخاص الذين تظهر ثقافاتهم الاحترام من خلال تلك الوضعيات وستمنح لأبناء الغرب الذين يظهرونها ميزة اجتماعية (راجع المربع ٢٣). بالمصادفة، لا يزال الأوروبيون الشرقيون، وخاصة الأكبر سنًا منهم، يحبذون طقطقة كعوب أحذيتهم والانحناء قليلًا تعبيرًا عن الاحترام. كل مرة أرى فيها هذا، أفكر فى مدى لوعة الأمر حيث إن هؤلاء الأشخاص مازالوا يظهرون الرقة والاحترام فى عالم اليوم. سواء تم القيام بذلك بتعمد أو بطريقة لا شعورية، فانحناء الجذع يعتبر إشارة غير ملفوظة تدل على احترام الآخرين.

المربع ٢٣ : السجود السامى

تم توضيح مسألة شيوع الانحناء بالجذع بشكل دراماتيكى لى عن طريق فيلم إخبارى قديم لـ"جنرال دوجلاس ماك آرثر" عندما كان معينًا لحكومة الفلبين قبل اندلاع الحرب العالمية الثانية، ويصور هذا الفيلم خروج ضابط جيش أمريكى من مكتب "ماك آرثر" بعد إسقاط بعض الوثائق، وأثناء مغادرته، سجد الضابط (انحنى) وهو فى طريقه للخارج، حتى غادر الغرفة. لم يطلب منه أحد القيام بذلك؛ ولكن حث الضابط جسده على القيام بذلك تلقائيًّا ليجعل الشخص الأعلى مكانة يعرف أن مكانته واضحة ـ كان هذا اعترافًا بأن "ماك آرثر" هو المسئول. (تظهر الغوريللات، والكلاب، والذئاب، والحيوانات الأخرى غير البشرية أيضًا هذه الوضعية الدالة على الاحترام). من اللافت للنظر، أن الرجل الذى انحنى وهو يخرج من الغرفة لم يكن سوى الرجل الذى أصبح فى أحد الأيام القائد الأعلى لقوات الحلفاء فى أوروبا، والمخطط للغزو النورماندى، ورئيسنا الرابع والثلاثين، "دوايت دافيد أيزنهاور". للمصادفة، بعد سنوات عدة، ولدى علمه بأن "أيزنهاور" مرشح للرئاسة، علق "ماك آرثر" أن "أيزنهاور" كان "أفضل موظف" عمل معه (مانشستر، ١٩٧٨، ١٦٦).

تجميل منطقة الجذع

لأن الاتصال غير الملفوظ يتضمن أيضًا الرموز، علينا أن نبدى بعض الاهتمام بالملابس والزخارف الأخرى التى يتم ارتداؤها على منطقة الجذع (بما فيها الجسم، وبصفة عامة). يقولون إن الملابس تشكل الإنسان، وأنا أوافق على ذلك، على الأقل فيما يخص المظهر، فلقد أثبتت دراسات عدة أن ما نرتديه، سواء كانت حلة أو ملابس عادية ـ حتى ألوان ملابسنا، سترة زرقاء بدلاً من أخرى بنية اللون- سيؤثر فى الآخرين (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٢٠٦ـ٢١٤).

تنطق الملابس بالكثير عنا ويمكنها أن تقوم بالكثير من أجلنا. بطريقة ما، تعتبر أبداننا لوحات نعرض عليها مشاعرنا. أثناء فترة الخطوبة، نرتدى ملابس تمكننا من جذب انتباه الطرف الآخر؛ بينما أثناء العمل نرتدى ملابسنا للنجاح، وبطريقة

مماثلة، سترة المدرسة الثانوية، وشارة الشرطة، والأزياء العسكرية يتم ارتداؤها كلها على منطقة الجذع كوسيلة لاسترعاء الانتباه لإنجازاتنا. إذا أردنا أن يلاحظنا الآخرون، فالبدن هو الطريقة التى ستمكننا من القيام بذلك. عندما يلقى الرئيس الخطاب السنوى أمام الكونجرس، تجد النساء يرتدين ثيابًا ذات لون أحمر وسط بحر من اللون الأزرق والرمادى، مثل الطيور التى تعرض ريشها، فهن يرتدين تلك الألوان النابضة بالحياة لتتم ملاحظتهن.

يمكن أن تكون الملابس ملطفة للغاية، أو خبيثة للغاية (تأمل رداءً "همجيًا" أو مظهرًا "فظًا")، أو مهندمة للغاية (موسيقيون أمثال "ليبراس" أو "إيلتون جون")، وهى بذلك تعكس الحالة المزاجية أو شخصية من يرتديها. بدلًا من ذلك نستطيع أن نستخدم أدوات تزيين الجسد أو الأجزاء العارية لجذب انتباه الآخرين، لإظهار القوة العضلية أو البدنية التى نحن عليها، أو للإعلان عن أجزائنا المتوافقة اجتماعيًا أو اقتصاديًا، أو مهنيًا. قد يوضح ذلك لماذا يشتكى العديد من الناس بشدة بشأن ماذا يرتدون لدى ذهابهم لوظيفة مهمة اجتماعيًا أو خروجهم فى موعد ما. تسمح لنا زخارفنا الشخصية بإظهار أصلنا أو ولائنا لمجموعة معينة- على سبيل المثال، ارتداء الألوان الخاصة بفريقنا المفضل.

يمكن أن تكون الملابس وصفية للغاية، فهى تظهر متى يحتفل الناس أو متى يحزنون سواء كانوا من طبقة اجتماعية مرتفعة أو منخفضة، سواء كانوا يطابقون معايير اجتماعية معينة أو جزءًا من طائفة دينية (على سبيل المثال، مزارع آميش، أو هارى كريشنا). بطريقة ما، فإن ما نرتديه يعبر عن شخصيتنا (راجع المربع ٢٤). لسنوات عديدة أخبرنى الناس بأننى أرتدى ملابس مثل عميل بالمباحث الفيدرالية، وكانوا محقين. كنت أرتدى الزى النظامى العادى للعملاء، وهو سترة زرقاء داكنة، قميص أبيض، ورابطة عنق حمراء اللون، وحذاء أسود، وشعر قصير.

من المؤكد أنه مادام لدينا قواعد توظيف محددة تقتضى ارتداء زى محدد وبما أننا نقوم باختيارات واعية عندما يتعلق الأمر بالملابس، نحتاج إلى أن نكون حذرين فى تقديرنا لما تدل عليه هذه الملابس. وبالرغم من ذلك، فإن الشاب الذى يقف خارج باب منزلك مرتديًا زى مصلح الهواتف قد يكون مجرمًا اشترى أو سرق الملابس ليتمكن من الدخول إلى منزلك (راجع المربع ٢٥).

حتــى مع التحذيرات المذكورة، يجب تأمل الملابس فى مجمل برنامج تقدير السلوكيات غير الملفوظة. ولهذا السبب، من المهم أن نرتدى ملابس تتوافق مع الرسالة التى نود إرسالها للآخرين، مفترضين أننا نريد أن نؤثر على سلوكهم بطريقة إيجابية أو مفيدة لنا.

المربع ٢٤ : ملابسك تعبر عن شخصيتك

تخيل هذا السيناريو. أنت تمشى فى شارع بالكاد مأهول بالسكان فى إحدى الليالى وتسمع شخصا ما يأتى خلفك. لا تستطيع أن ترى وجه هذا الشخص أو يديه بوضوح فى الظلام، ولكنك تستطيع أن تحدد أنه يرتدى بزة ورابطة عنق ويحمل حقيبة. الآن، تخيل نفس الرصيف المظلم، ولكن فى تلك المرة تخيل أن كل ما تستطيع رؤيته خلفك هو شكل شخص يرتدى ملابس غير مرتبة ومتدلية، بنطالًا مرتخيًا، وقبعة مائلة، وقميصًا ملطخًا، وحذاء رياضيًّا باليًا وممزقًا. وفى كلتا الحالتين، لا تستطيع أن ترى الشخص بدرجة كافية لتتبين أية تفاصيل أخرى، وتفترض أنه رجل، معتمدًا ببساطة على الملابس؛ ولكنك معتمدًا على الملابس فقط، من المحتمل أن تستخلص نتائج مختلفة عن الخطر المحتمل الذى تمثله كلتا الشخصيتين على أمنك. حتى إذا كانت سرعة السير لكل شخص متماثلة، بينما يقترب الشخص، سينشط دماغك الحوفى، حتى ولو كان رد فعلك تجاه أولئك الأفراد معتمدًا، بصفة خاصة، على رد فعلك تجاه ملابسهم. إن تقديرك للموقف سيجعلك إما أن تشعر بالراحة أو القلق، ومن المحتمل أن تشعر بالخوف.

لن أخبرك أى الأشخاص سيجعلك تشعر بالراحة أكثر، هذا الأمر متروك لك لتقرره، وسواء كان هذا صحيحًا أو خاطئًا، كل الأشياء الأخرى متساوية، لأن ملابسهم هى التى تؤثر بدرجة كبيرة على طريقة تفكيرنا فى الأشخاص. بالرغم من أن الملابس، ذاتها، لا يمكن أن تؤذينا جسديًّا، فيمكنها أن تؤثر فينا اجتماعيًّا. فكر مليًّا كيف أصبح العديد من الأمريكيين متشككين، وميالين للحكم على الناس بعد أحداث ١١ سبتمبر ٢٠٠١ خاصة عندما يرون شخصًا تشير ملابسه إلى كونه ينتمى للشرق الأوسط. وعلاوة على ذلك، كيف يشعر بعض الأمريكيين الذين ينتمون للشرق الأوسط، نتيجة لذلك.

أخبر طلاب الكلية أن الحياة ليست عادلة دائمًا وأنه ـ لسوء الحظ ـ سيتم الحكم عليهم من خلال ملابسهم؛ وبالتالى سيحتاجون للتفكير بحرص فى اختيارات ملابسهم والرسالة التى يرسلونها للآخرين.

لدى اختيارك ملابسك وإكسسواراتك، ابق دائمًا مدركًا للرسالة التى ترسلها من خلال ملابسك والمعنى الذى قد يفهمه الآخرون من ملابسك. فكر أيضًا أنه بالرغم من أنك قد تود متعمدًا أن تستخدم ملابسك لإرسال إشارة لشخص أو مجموعة من الأشخاص فى وقت ومكان محددين، قد تكون مضطرًا أيضًا إلى أن تهمل العديد من الأشخاص الآخرين غير المدركين لرسالتك.

فى الحلقات الدراسية غالبًا ما أطرح هذا السؤال: "كم منكم ارتدوا ملابسهم اليوم بالاعتماد على نصيحة أمهاتهم؟" بالطبع يضحك الجميع، ولا يرفع أحد يديه. ثم أقول: "حسنًا، إذن، أنتم ـ جميعًا ـ اخترتم ارتداء ملابسكم بهذه الطريقة". فى تلك اللحظة نظروا جميعهم حولهم، وربما للمرة الأولى، أدركوا أنهم يستطيعون أن يقوموا بمهمة أفضل فى ارتداء ملابسهم والتعبير عن أنفسهم، وفى النهاية، قبل أن يتقابل شخصان، تكون المعلومات الأولى التى يمتلكها كل منهما عن الآخر هى المظهر الجسدى والاتصالات غير الملفوظة الأخرى. ربما حان الوقت لتفكر مليًا كيف يتم فهمك.

المربع ٢٥ : لسنا دائمًا، ما نبدو عليه

من الواضح، أن علينا أن نكون حذرين عندما نقيم شخصًا ما بناء على الملابس فقط، حيث إنها قد تؤدى فى بعض الأحيان للنتائج الخاطئة. كنت فى لندن العام الماضى فى فندق لطيف للغاية يبعد عن قصر "باكينجهام" بأربع بنايات؛ حيث كل الموظفين، بمن فيهم الخادمات، يرتدين بزات ماركة أرمانى. إذا رأيتهم فى القطار وهم يذهبون للعمل، يمكن أن أنخدع ببساطة بالنسبة لوضعهم الاجتماعى. لذلك تذكر، تعتبر الملابس جزءًا من الصورة غير الملفوظة، بسبب كونها مسألة متعارفًا عليها ثقافيًا ويسهل تمييزها. نقيم الملابس لتحديد إذا ما كانت ترسل رسالة، وليس للحكم على الأشخاص وفقًا لملابسهم.

التأنق

عندما نكون بحالة بدنية وعقلية جيدة، فإننا نعمل على الاعتناء بمظهرنا، ووفقًا لذلك نتأنق ونهندم أنفسنا. لا يقتصر هذا السلوك على البشر فقط، حيث إن الطيور والثدييات تهتم به أيضًا.من جهة أخرى، عندما لا نكون بحالة بدنية أو عقلية جيدة، فإن وضعية البدن والأكتاف، والمظهر العام أيضًا، قد تشير إلى حالتنا الصحية الهزيلة (الجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين، ٢٠٠٠، ٣٠٤-٣٠٧، ٣٥٠-٣٥٢). معظم الأشخاص المشردين البائسين مبتلون بالشيزوفرينيا (انفصام الشخصية) وبالكاد يهتمون بملابسهم. ملابسهم قذرة ومتسخة، ومعظم هؤلاء الأفراد قد يقاومون محاولات الآخرين التى تحثهم على الاستحمام أو ارتداء الملابس النظيفة. سينحنى الشخص المضطرب عقليًا عندما يمشى أو يقف، وسيبدو كما لو أن هم العالم أن يذله.

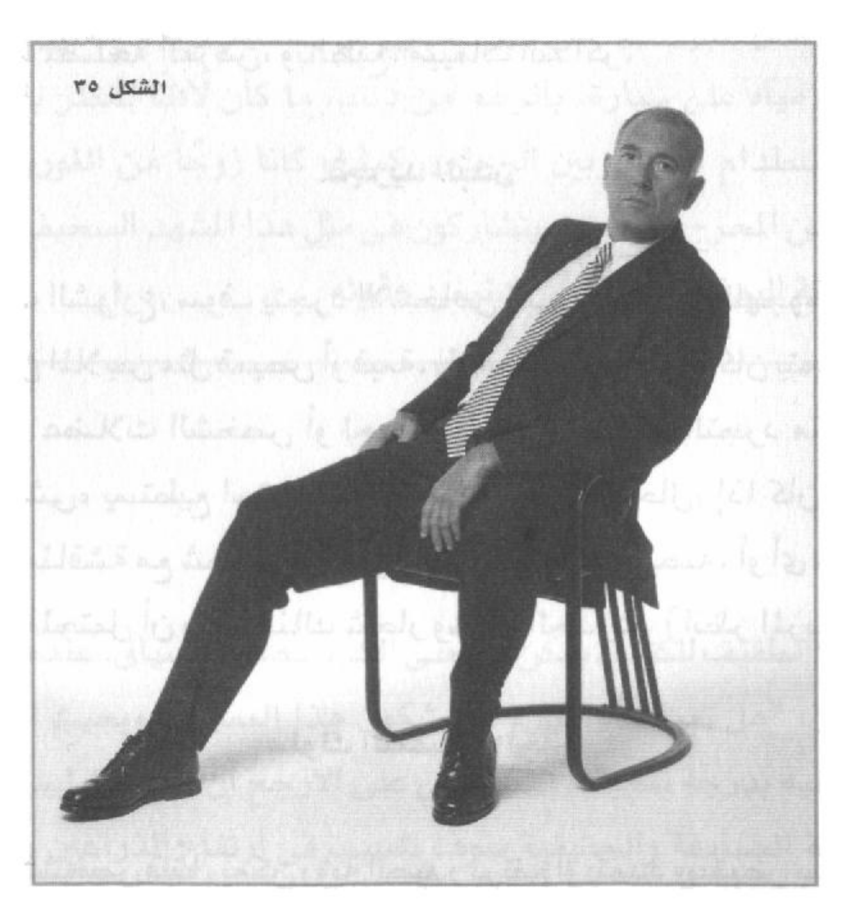
لاحظ علماء علم الإنسان، والعاملون الاجتماعيون، ومقدمو الرعاية الصحية ظاهرة فقر التأنق أثناء المرض أو الحزن فى جميع أنحاء العالم. عندما يحزن المخ أو نكون مرضى، فإن التأنق والمظهر من بين الأشياء الأولى التى لا نهتم بها (داروين ١٨٧٢، الفصل ٣، أماكن متفرقة من الكتاب). على سبيل المثال، قد يمشى المرضى الذين يتعافون بعد عملية جراحية فى رواق المستشفى وشعرهم أشعث ويرتدون أردية ظهرها مكشوف، غير مبالين بالمظهر الشخصى. عندما تكون مريضًا بالفعل، قد تتجول فى المنزل أشعث أكثر من أى وقت تكون فيه بحالة طبيعية. عندما يكون الشخص مريضًا بالفعل أو مجروحًا، تكون للعقل أولويات أخرى، والتأنق ببساطة ليس واحد منها. وبالتالى، تبعًا للسياق، نستطيع أن نستخدم النقص الكامل للصحة أو التأنق أو كليهما لإبداء الافتراضات حول الحالة العقلية أو الصحية للشخص.

تمدد الجذع

يعتبر التمدد على أريكة أو مقعد علامة طبيعية على الراحة، وعلى الرغم من هذا، لدى مناقشة الأمور الجادة، يعتبر التمدد سلوكًا يظهر السيطرة المكانية أو السيادة. (راجع شكل ٣٥). غالبًا ما يجلس المراهقون، بصفة خاصة، ممددين على مقعد أو منضدة، كطريقة غير ملفوظة للتعبير عن السيطرة على البيئة المحيطة بينما يتم توبيخهم من

قبل والديهم. *سلوك التمدد* هذا سلوك قليل الاحترام ويظهر عدم الاكتراث بمن يتولى الأمر. إنه مظهر مكانى ينبغى عدم تشجيعه أو السماح به.

إذا كان لديك طفل يقوم بذلك كل مرة يكون فيها فى محنة خطيرة، فإنك تحتاج إلى أن تعالج ذلك على الفور بأن تطلب من ابنك النهوض، وإذا فشل فى ذلك، يمكن أن تقوم بذلك من خلال الانتهاك غير الملفوظ لمساحته (من خلال الجلوس أو الوقوف بالقرب منه). وفى الحال، سيكون لطفلك رد فعل عصبى بسبب "انتهاكك" المكانى، والذى سيتسبب فى نهوضه. إذا سمحت لطفلك بالابتعاد عن طريق تمدد البدن خلال الاختلافات الكبرى، لا تندهش إذا فقد احترامه لك بمرور الوقت. ولم لا؟ من خلال السماح بهذا التمدد، فأنت تقول بصفة أساسية: "من الجيد ألا تحترمنى". عندما يكبر أولئك الأطفال، فقد يستمرون فى التمدد بطريقة غير مناسبة فى محل العمل عندما ينبغى عليهم الجلوس بانتباه. لا يفضى هذا إلى الاستمرار فى العمل فترة طويلة؛ حيث إنه يرسل إشارة غير ملفوظة وسلبية توحى بعدم احترام السلطة.



التمدد سلوك يعبر عن السيطرة ومن الجيد القيام به فى منزلك ولكن ليس فى محل العمل، خاصة خلال مقابلة العمل.

نفخ الصدر

ينفخ البشر، مثل العديد من المخلوقات (بما فيها بعض العظاءات، والطيور، والكلاب، وأقراننا من الرئيسيات) صدورهم لدى محاولتهم التظاهر بالسيطرة (جيفنز، ١٩٩٨-٢٠٠٧). راقب شخصين غاضبين من أحدهما الآخر؛ ستجد أنهما ينفخان صدريهما مثل الغوريللات. على الرغم من أن هذا قد يبدو هزليًّا، عندما نرى الآخرين يقومون به، إلا أننا لا ينبغى علينا أن نهمل مسألة نفخ الصدر، وذلك لأن الملاحظة أظهرت أنه عندما يكون الناس على وشك مهاجمة شخص ما فإن صدورهم ستنتفخ. ترى ذلك فى أفنية المدرسة عندما يكون الأطفال على وشك العراك. يمكن رؤيته أيضًا بين الملاكمين المحترفين وهم يستحثون أحدهم الآخر قبل منازلة كبرى- عن طريق نفخ الصدر، والميل على أحدهما الآخر، وادعائهم الثقة فى فوزهم. كان البارع "محمد على" يقوم بذلك بشكل أفضل من أى شخص آخر خلال الأحداث السابقة للمنازلة. لم يكن مهددًا فقط ولكنه كان مرحًا أيضًا- كل ذلك جزء من العرض- وهذا كان يعمل بطريقة جيدة لمصلحة العرض، وبالطبع، مبيعات التذاكر.

تجريد البدن

فى مشاجرات الشوارع، سوف يتجرد الأشخاص الذين يستعدون للهجوم من ثيابهم- إزالة شىء من الملابس مثل قميص أو قبعة، ولا أحد يعرف ما إذا كان يتم القيام بذلك ببساطة لثنى عضلات الشخص أو لحماية الملابس التى تم التجرد منها، أو لسلب الخصم من شىء يستطيع استخدامه لمصلحته، على أية حال، إذا كان ينبغى عليك أن تدخل فى مناقشة مع شخص ونزع أو نزعت قبعته، أو قميصه، أو أى شىء آخر من الملابس، من المحتمل أن يكون هناك شجار وشيك الحدوث. (انظر المربع ٢٦)

سلوك التنفس والجذع

عندما يكون الشخص قلقًا، يمكن رؤية الصدر يرتفع أو يتمدد وينقبض بسرعة. عندما يثار الجهاز الحوفى ويشارك فى الهروب أو القتال، يحاول الجسم أن يحصل على أوكسجين بقدر المستطاع، إما من خلال التنفس بعمق أو من خلال اللهث. يرتفع صدر الشخص القلق لأن الدماغ الحوفى يقول: "مشكلة محتملة- ضاعف من استهلاك

الأوكسجين فى حالة اضطرارنا للهرب أو القتال فجأة!" عندما ترى هذا المثال من السلوك غير الملفوظ بطريقة مختلفة لدى شخص سليم، ينبغى عليك أن تفكر مليًّا لماذا يشعر هذا الشخص بالقلق.

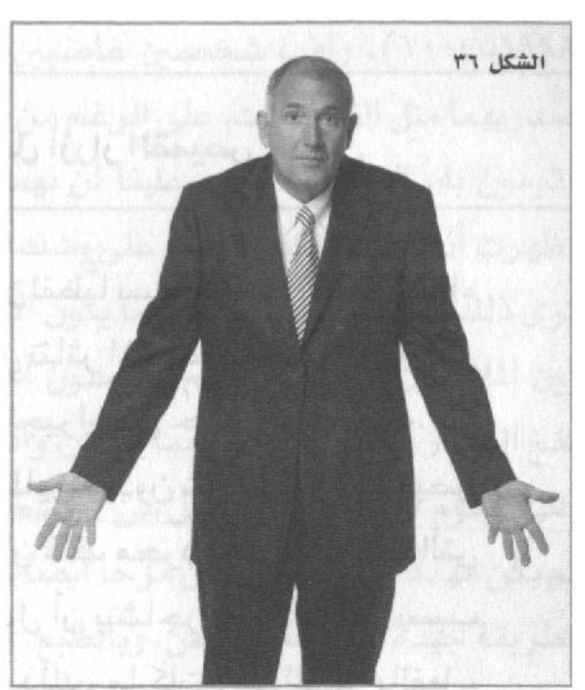
المربع ٢٦ : معنى حل أزرار القميص

شاهدت منذ سنوات جارين يتنازعان لفظيًّا بسبب تشغيل نظام الإطفاء الآلى عن طريق الخطأ مما أدى إلى تناثر المياه على إحدى السيارات، وبينما تصاعدت الأمور، بدأ أحد الجيران فى حل أزرار قميصه. فى ذلك الوقت عرفت أن اللكمات ستتطاير. وبدون شك، تم نزع القميص وبدأ الاصطدام بالصدر بينهما. كان ذلك مجرد إشارة للكمات، التى بدأت على الفور. بدا من غير المعقول أن يتشاجر رجال بالغون بسبب نقاط مياه على سيارة. بالرغم من ذلك، ما كان لافتًا للنظر بالفعل، هو اصطدام الصدر بين الرجلين، كما لو كانا زوجًا من الغوريللات. كان من المحرج مراقبتهم يتشاركون فى مثل هذا المشهد السخيف وتلك المعركة البدنية، فهذا أمر لا ينبغى حدوثه.

هز الكتفين

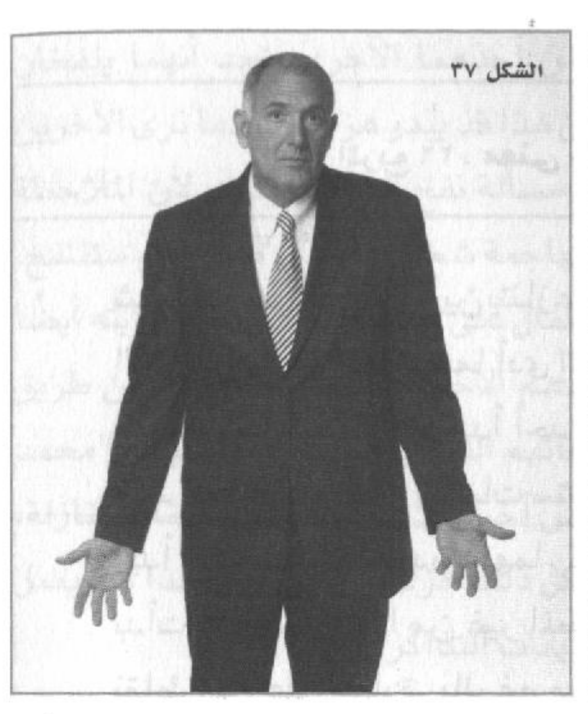
الهز الكامل والطفيف للكتفين يمكن أن يعنى الكثير بحسب السياق. عندما يسأل المدير أحد الموظفين: "هل تعرف أى شىء عن شكوى هذا العميل؟" ويجيب الموظف "كلا" بينما يهز كتفيه بدرجة بسيطة، فهذا يعنى على الأرجح أن المتحدث ليس صادقًا فيما يقول. الإجابة الصادقة والحقيقية سوف تتسبب فى ارتفاع الذراعين بحدة وبدرجة متساوية. توقع أن يبدى الناس هزات كاملة (مرتفعة) للأكتاف عندما يدعمون بثقة ما يقولون. لا يوجد شىء خطأ فى أن تقول: "لا أعرف!" بينما يرتفع كتفاك للأعلى نحو أذنيك. كما تمت مناقشته سالفًا، فهذا سلوك مقاوم للجاذبية يدل بطريقة طبيعية

على أن الشخص يشعر بارتياح وثقة فى أفعاله أو أفعالها. إذا رأيت أكتاف شخص ترتفع جزئيًّا أو إذا ارتفعت كتف واحدة فقط، فهناك احتمالات أن هذا الشخص ليس صادقًا فيما يقول ومن المحتمل أن يكون مراوغًا أو مخادعًا (راجع الشكلين ٣٦ و٣٧).



الشكل ٣٦

نستخدم هز الكتفين لإظهار نقص المعرفة أو الارتياب. ابحث عن الذراعين المرتفعتين؛ عندما يرتفع جانب واحد، تكون الرسالة محل شك.



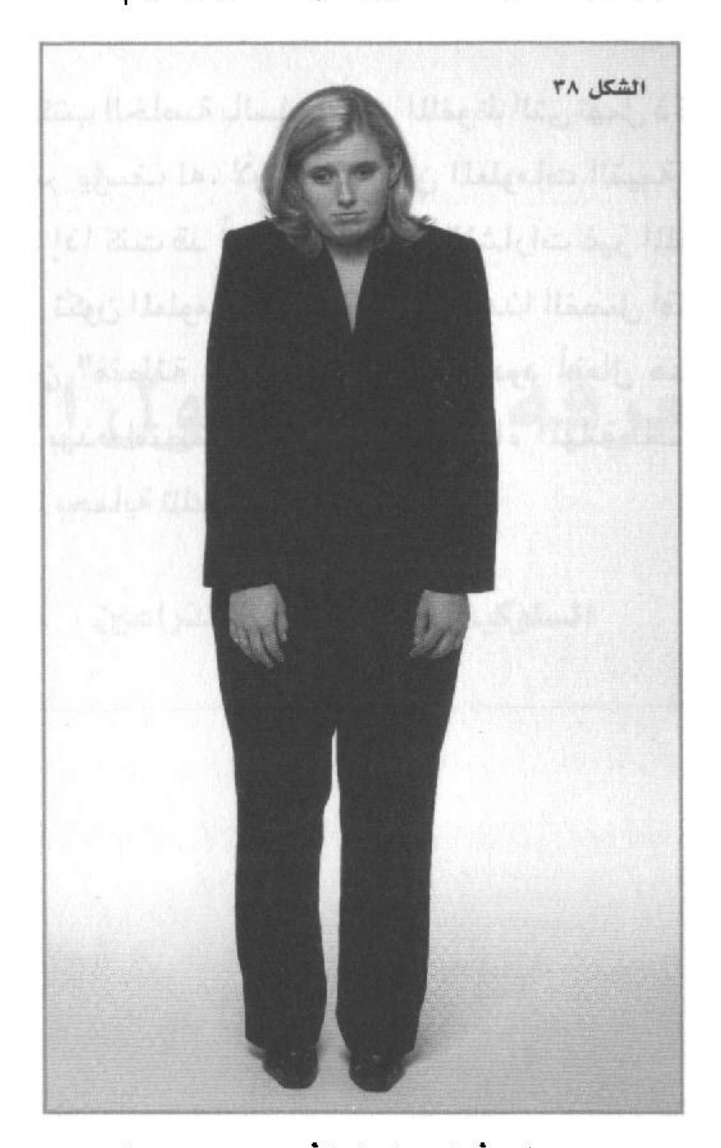
الشكل ٣٧

الهز الجزئى للكتف يدل على نقص الالتزام أو عدم الأمان.

رفع الكتفين

بالحديث عن الأكتاف، انتبه للشخص الذى يحرك جسده بينما يتحدث أو نتيجة استجابة لحدث سلبى، وبالتالى تبدأ الأكتاف فى الارتفاع قليلًا نحو الأذنين بطريقة تجعل الرقبة تبدو كأنها مختفية (راجع شكل ٣٨). الفعل الأساسى هنا هو ارتفاع الأكتاف ببطء. إن الشخص الذى يظهر لغة الجسد هذه يحاول بصفة أساسية أن يجعل رأسه يختفى، مثل السلحفاة. هذا الشخص تنقصه الثقة ويشعر بقلق شديد. لقد رأيت هذا السلوك فى اجتماعات العمل عندما يدخل الرئيس ويقول، "حسنًا، أريد أن أسمع ما قام به كل شخص". بينما يتحدث أشخاص مختلفون فى الغرفة بفخر عن إنجازاتهم، سيبدو أن الموظفين المهمشين سيغوصون أدنى وأدنى، سترتفع أكتافهم

قليلًا للأعلى وللأعلى فى محاولة لا شعورية لإخفاء رءوسهم.



الشكل ٣٨

يتسبب ارتفاع الأكتاف باتجاه الأذنين فى ظهور "السلوك الشبيه بسلوك السلحفاة"؛ تكون الرسالة هنا هى الضعف، وعدم الأمـان، والمشاعر السلبية. فكر فى الرياضيين الخاسرين وهم يعودون لحجرة الملابس.

يظهر هذا السلوك المشابه للسلحفاة أيضًا فى العائلات عندما يقول الأب: "لقد جرحت مشاعرى بشدة عندما اكتشفت أن شخصًا ما كسر مصباح القراءة دون أن يخبرنى". وبينما ينظر الأب إلى أبنائه واحدًا تلو الآخر، سينظر أحدهم للأسفل، وترتفع كتفاه نحو الأذنين. سترى أيضًا سلوكيات الكتف هذه على أفراد فريق كرة القدم المهزوم وهم يعودون لغرفة الملابس- يبدو كأن أكتافهم ابتلعت رءوسهم.

تعليق أخير على سلوكيات الجذع والأكتاف

توجد العديد من الكتب الخاصة بالسلوك غير الملفوظ التى تهمل ذكر سلوكيات الجذع والأكتاف. وهذا أمر يؤسف له، لأن العديد من المعلومات القيمة تأتى لنا عبر هذا الجزء من جسمنا. إذا كنت قد أهملت ملاحظة الإشارات غير الملفوظة لهذه المنطقة من الجسد، آمل أن تكون المعلومات التى ذكرتها فى هذا الفصل أقنعتك بتوسيع نطاق ملاحظتك ليتضمن "منطقة الجذع والأكتاف، فردود أفعال هذه المنطقة تتصف بالصدق - ويوجد بهذه المنطقة العديد من الأعضاء المهمة بجسدنا - لأن الدماغ الحوفى يهتم بشدة بحماية تلك المنطقة.

الخامس

المعرفة فى متناول اليد

السلوكيات غير الملفوظة للذراعين

فيما يتعلق بملاحظة لغة الجسد، فإن الأذرع فى أغلب الأحيان تعتبر مهملة؛ حيث إننا نهتم بشكل أكبر بالوجه واليدين لدى سعينا لقراءة السلوك غير الملفوظ. أثناء ملاحظة إشارات الراحة، أو القلق، أو الثقة، أو أية مظاهر أخرى للشعور، تعمل الأذرع بطريقة جيدة كمرسلات شعورية.

منذ الوقت الذى بدأ فيه أسلافنا الأوائل المشى بطريقة مستقيمة، كانت الأذرع حرة لتستخدم بطرق واضحة. إن أذرعنا قادرة على حمل الأثقال، وتوجيه الضربات، والإمساك بالأشياء، ورفعنا عن الأرض، إنها انسيابية وسريعة الحركة وتمدنا باستجابة أولية رائعة لأى خطر خارجى، خاصة عندما تستخدم بطريقة تتوافق مع الأطراف السفلية. إذا ألقى شخص شيئًا ما علينا، ترتفع أذرعنا لاعتراضه. بطريقة غريزية ودقيقة تعتبر أذرعنا، مثل أقدامنا وسيقاننا، تفاعلية للغاية وموجهة بشدة لحمايتنا

حيث إنها سترتفع لتدافع عنا حتى عندما يكون القيام بذلك أمرًا غير منطقى أو غير حكيم. لقد رأيت أثناء عملى فى المباحث الفيدرالية أشخاصًا مصابين فى الذراع لأنهم استخدموا أطرافهم العليا فى محاولة الدفاع عن أنفسهم من نيران مسدس. سيدرك العقل المفكر أن الذراع ببساطة لا يمكنها إيقاف الرصاصة، وبالرغم من ذلك، سيتسبب الدماغ الحوفى فى ارتفاع أذرعنا واعتراضها طريق قذيفة تتحرك بسرعة ٩٠٠ قدم فى الثانية. تعرف تلك الإصابات فى الطب الشرعى باسم *الجروح الدفاعية*.

كل مرة تصدم فيها ذراعك ـ خاصة إذا اصطدمت بشىء حاد ـ فكر أنها قد تكون قامت بحماية بدنك للتو من ضربة مميتة محتملة. ذات مرة، بينما كنت أحمل مظلة فوق رأسى خلال عاصفة مطرية فى "فلوريدا"، ارتد الطرف الحاد لباب سيارتى تجاهى وجرحنى فى الجانب، متسببًا فى كسر الضلع الذى لم تحمه ذراعى المرتفعة. ومنذ ذلك الحين، لدىَّ ذكرى مؤلمة تذكرنى بوجوب تقدير ذراعىّ وكيف أنهما تحميانني.

ولأن أذرعنا ـ مثل أقدامنا ـ مصممة لتساعد على بقائنا، يمكن الاعتماد عليها فى إظهار المشاعر أو المقاصد. وبالتالى، على عكس الوجه المتقلب والمخادع، تمدنا الأطراف العليا بإشارات غير ملفوظة ثابتة والتى يمكن أن تصور بصورة دقيقة ما نفكر فيه، أو نشعر به، أو ننوى القيام به ـ نحن ومن حولنا. فى هذا الفصل سندرس تفسير سلوكيات الذراع الأكثر شيوعًا.

السلوكيات غير الملفوظة المهمة المرتبطة بالذراعين

حركات الذراعين المتعلقة بالجاذبية

تعتبر الدرجة التى نحرك بها أذرعنا دليلًا مهمًا ودقيقًا على سلوكياتنا ومشاعرنا. يمكن أن تتدرج تلك الحركات بدءًا من الحركات المقيدة (المحصورة أو المكبوحة) وصولًا إلى الحركات المليئة بالحيوية (العفوية أو الصريحة). عندما نكون سعداء أو مسرورين، تتحرك أذرعنا بحرية، وبابتهاج أيضًا. راقب الأطفال فى لعبهم، ستجد أن أذرعهم تتحرك بيسر بينما يتحدثون. ستراهم يشيرون، ويومئون، ويمسكون، ويرفعون الأشياء، ويتعانقون، ويلوحون.

المربع ٢٧ : "ارفع يديك لأعلى!"

لست بحاجة إلى مسدس لتجعل الناس يرفعون أيديهم فوق رءوسهم. اجعلهم سعداء وسيقومون بذلك تلقائيًا. فى الحقيقة، تعتبر لحظة القبض على اللصوص هى اللحظة الوحيدة التى يضع فيها الأشخاص أيديهم فوق رءوسهم وهم غير سعداء. فكر كيف يتبادل الرياضيون التهانى بعد اللعبة الجيدة؛ راقب مشجعى كرة القدم وهم يرفعون أذرعهم للأعلى بعد أن يسجل فريقهم هدفًا. تعتبر ردود أفعال الذراع المقاومة للجاذبية هى استجابات شائعة للفرح والإثارة. سواء كنت فى "البرازيل"، أو "بليز"، "بلجيكا"، أو "بتسوانا"، فإن التلويح بالذراع هو مظهر شائع لمدى الابتهاج الذى نشعر به.

عندما نشعر بالإثارة، لا نقيد حركات أذرعنا، بل فى الحقيقة، يكون لدينا ميل طبيعى لمقاومة الجاذبية ورفع أذرعنا فوق رءوسنا (راجع المربع ٢٧). عندما يكون الناس متحمسين وسعداء حقا، فإن حركات أذرعهم تقاوم الجاذبية. كما هو مذكور سالفًا، تعتبر السلوكيات المقاومة للجاذبية مرتبطة بالمشاعر الإيجابية. عندما يشعر شخص بالسعادة أو الثقة، فإنه يؤرجح ذراعيه بطريقة إيجابية، مثلما يحدث أثناء المشى. الشخص القلق هو من يقيد ذراعيه بطريقة لا شعورية ويبدو غير قادر على مقاومة ثقل الجاذبية.

أخبر زميلة لك بصراحة عن خطأ قاس، ومكلف ارتكبته فى العمل وستجد أن كتفيها وذراعيها سيغوصان للأسفل ويتدليان. هل شعرت مطلقًا بهذا الشعور الذى يسمى "الشعور بالخزى"؟ إنه استجابة يتسبب فيها الجهاز الحوفى عند وقوع حدث سلبى. تؤثر المشاعر السلبية على جسدنا. تلك الاستجابات لست صادقة فحسب، ولكنها تحدث فى وقتها المناسب. نحن نقفز ونرفع أذرعنا فى الهواء اللحظة التى يتم فيها تسجيل الهدف، أو تتدلى أكتافنا وأذرعنا عندما يكون قرار الحكم ضدنا. تلك السلوكيات المرتبطة بالجاذبية تنقل المشاعر بدقة وفى نفس لحظة تأثرنا بها. علاوة على ذلك، يمكن أن تكون تلك المظاهر الجسدية معدية، سواء كنت فى استاد كرة القدم، أو حفلة لموسيقى الروك، أو فى اجتماع للأصدقاء المفضلين.

تراجع الذراع

عندما نكون غاضبين أو خائفين، نسحب أذرعنا. فى الحقيقة، عندما نشعر بالإهانة أو التهديد أو الظلم أو القلق، نضع أذرعنا جانبًا أو نعقدها أمام صدورنا. هذا أسلوب للبقاء يساعد على حماية الفرد لدى الشعور بخطر حقيقى أو وشيك. على سبيل المثال، انظر إلى الأم القلقة على ابنها عندما يلعب مع أطفال أكثر خشونة. قد تطبق ذراعيها أو تعقدهما على بطنها. سترغب فى التدخل ولكنها تتوقف جانبًا وتمنع نفسها من خلال الإمساك بذراعيها، آملة أن ينتهى اللعب دون أذى.

عندما يتناقش شخصان، قد ينشغل كلاهما فى سلوك تراجع الذراع هذا، الذى يعتبر سلوكًا وقائيًّا للغاية وقد لا يدركه أى من الطرفين. هذا التقييد له قيمة فى البقاء، فهو يحمى الجسد بينما يقدم وضعًا غير مثير للغضب. فى الحقيقة، إنهم يحملون أنفسهم على الرجوع للخلف، حيث إن بسط أذرعهم قد يفسر على أنه محاولة لمهاجمة أو إيذاء الطرف الآخر، متسببًا فى حدوث مشاجرة.

لا يساعدنا تقييد الذات فقط على التعامل مع الآخرين ولكن أيضًا على التعامل مع أنفسنا عندما نحتاج إلى أن نشعر بالراحة. على سبيل المثال، غالبًا ما يتسبب الأذى أو الألم الذى نشعر به فى منطقة الجذع أو الذراعين فى تقييد حركة الذراع فى محاولة لتهدئة النفس. قد نوجه أذرعنا نحو منطقة الجسد التى نشعر فيها بالألم. إذا سبق وواجهت ألمًا معويًا شديدًا، من المحتمل أن تكون قد قمت بتوجيه ذراعيك نحو بطنك لتشعرك بالراحة، وفى مثل تلك اللحظات، لا تتحرك الأذرع للخارج، حيث يطلب منها الجهاز الحوفى أن تلبى احتياجاتنا وتبقى بهذه المنطقة.

تقييد حركة الذراع

فى بعض الأحيان يكون لتقييد حركات الذراع - *سكون الذراع* - خاصة عندما يحدث لدى الأطفال، نتائج قاسية. وفى أثناء دراستى لمؤشرات سوء معاملة الأطفال، تبين لى أن هؤلاء الأطفال سيقيدون حركات أذرعهم لدى حضور الآباء الذين يسيئون معاملتهم أو لدى حضور أى حيوان مفترس. يعتبر هذا حسًّا سليمًا يدل على الرغبة فى البقاء، حيث إن كل الحيوانات، خاصة الضارية منها، تتوجه ناحية الحركة. وبصفة غريزية، يتعلم الطفل المعتدَى عليه، أنه كلما تحرك، زادت احتمالية ملاحظته، وبعد

ذلك من المحتمل أن يكون هدفًا للمعتدِى. وبالتالى يضبط الجهاز الحوفى للطفل نفسه وبطريقة غريزية للتأكد من أن ذراعه لا تجذب الانتباه. يمكن أن يساعد سلوك سكون الذراع فى تحذير البالغين المهتمين، سواء كانوا مدرسين، أو جيرانًا، أو أقارب، أو أصدقاء، أن الطفل قد يكون ضحية للاعتداء (راجع المربع ٢٨).

ربما لا أستطيع أن أتخلص من تأثير طبيعة عملى فى المباحث الفيدرالية، ولكن عندما أرى الأطفال فى ساحة اللعب، لا أستطيع أن أمنع نفسى من النظر إلى أذرعهم لألاحظ أية كدمات أو إصابات. من المؤسف أن تنتشر الإساءة إلى الأطفال فى العالم، وخلال تدريبى تعلمت البحث عن علامات الإهمال والإساءة لدى الأطفال والآخرين. ليس فقط نتيجة عملى فى مجال تنفيذ القانون، ولكن أيضًا بسبب سنوات خبرتى كأب، أعرف كيف تبدو كدمات السقوط أو الاصطدام وفى أى أجزاء الجسم تحدث. لكن الكدمات التى تحدث أثناء الاعتداء على الطفل تبدو مختلفة عنها وأماكن تواجدها وأماكن ظهورها مختلفة، وتستطيع العين المدربة اكتشاف هذه الاختلافات.

كما ذكر سالفًا، يستخدم البشر أذرعهم للدفاع عن أنفسهم، وهذا يعتبر رد فعل عصبيًّا متوقعًا؛ ولأن الأطفال يستخدمون أذرعهم لحماية أجسادهم ولأن الذراع تعتبر وسيلتهم الأولية للدفاع (قد يستخدم البالغون أشياء أخرى)، غالبًا ما تكون الذراع أول ما سيمسك به الوالد المعتدى. الآباء الذين يمسكون أبناءهم بهذه الطريقة العدوانية سيتركون علامات الضغط على الجانب الباطن (الداخلى) من الذراعين. خاصة إذا هز الوالد الطفل وهو ممسك له بهذه الطريقة، ستكون العلامات قاتمة اللون (من الضغط الشديد) ويكون لها شكل أكبر يشير ليد البالغ أو الشكل المتمدد للإبهام أو الأصابع.

على الرغم من أن الأطباء وموظفى الوقاية العامة يرون علامات مثل هذه بطريقة روتينية على الضحايا من الصغار أو المرضى، إلا أن العديد منا لا يدركون شيوعها أو أهميتها. إذا تعلمنا جميعًا ملاحظة الأطفال بعناية والبحث عن العلامات الواضحة لسوء المعاملة، نستطيع جميعًا حماية الأطفال الأبرياء، وبهذا القول، لا أحاول أن أجعلك مجنونًا بالشك أو متشككًا بشكل غير معقول، كن حذرًا فقط. كلما كان البالغون المهتمون أكثر وعيًا فيما يتعلق بمسألة ظهور الجروح الدفاعية والجروح الأخرى العدائية على الأطفال، وكلما زادت ملاحظتنا لمثل تلك الجروح، أصبح أطفالنا أكثر أمنًا. نحن نريد لهم أن يكونوا سعداء وأن يحركوا أذرعهم فى بهجة، ولا يقيدوها فى خوف.

المربع ٢٨ : نحن جميعًا مجرد أوصياء

للتدريب، أسبح بصفة منتظمة فى حمام سباحة محلى، ومنذ سنوات، لاحظت فتاة صغيرة والتى، على الرغم من أنها اجتماعية ومنطلقة بطريقة طبيعية، كانت تقيد ذراعيها كلما اقتربت والدتها. لاحظت رد الفعل هذا لعدة أيام. بالإضافة إلى ذلك، لاحظت أن الأم تتحدث كثيرًا لتلك الفتاة مستخدمة كلمات صارمة، ساخرة، ومهينة. وفى التفاعلات الجسدية التى شهدتها، غالبًا ما كانت تمسك بابنتها بخشونة بدلًا من الرقة، وهذا الأمر كان محبطًا، ولكن ليس لدرجة كونه إجراميًا. فى اليوم الأخير الذى رأيت فيه الفتاة، لاحظت بعض الكدمات فوق مرفقها على الجانب الداخلى من ذراعها (هذا الجزء من الذراع الذى يواجه الجذع عندما تضع الذراع جانبًا بطريقة طبيعية) فى تلك اللحظة، لم أستطع أن أحتفظ بشكوكى لنفسى.

أعلمت مجموعة من العاملين بحمام السباحة أننى أشك فى الاعتداء على الطفلة وطلبت منهم أن يراقبوا الطفلة الصغيرة. أخبرنى أحد الموظفين أنها طفلة " من ذوى الاحتياجات الخاصة"، وقد تكون تلك الكدمات قد حدثت بسبب عدم قدرتها على الاحتفاظ بتوازنها أثناء السير. شعرت بأن قلقى لم يقل، لذلك ذهبت إلى مدير المكان وعبرت عن مخاوفى. شرحت أن الجروح الدفاعية الناتجة عن السقوط لا تظهر على الجانب الداخلى من الأطراف العليا للذراع؛ ولكن بدلًا من ذلك يظهر على المرافق والجوانب الظاهرية (الخارجية) من الذراعين. وأيضًا، عرفت أنه ليس مصادفة أن تبدو تلك الطفلة مثل الإنسان الآلى كل مرة تقترب منها أمها. لقد ارتحت عندما علمت أن هذا الأمر قد تمت إحالته للسلطات فيما بعد، بعد أن قدم البعض فى مرفق السباحة نفس الملاحظات.

دعونى أطرح نقطة مهمة للغاية. إذا كنت والدًا، أو معلمًا، أو مستشارًا فى معسكر، أو موظف موارد فى مدرسة ورأيت أطفالا يغيرون أو يقيدون من سلوك أذرعهم لدى ظهور والديهم أو راشدين آخرين، على الأقل ينبغى أن يثير ذلك اهتمامك ويشجع على المزيد من الملاحظة. يعتبر توقف حركة الذراع جزءًا من رد فعل السكون الذى يتسبب فيه الجهاز الحوفى. بالنسبة للطفل المعتدى عليه، يمكن أن يعنى هذا السلوك المتبلد البقاء على قيد الحياة.

إن سلوك تقييد الذراعين ليس مقصورًا على الأطفال؛ بل يمكن رؤيته أيضًا لدى البالغين لأسباب عديدة (راجع، على سبيل المثال، المربع٢٩).

أخبرنى صديق لى، ويعمل مفتش جمارك فى "يوما"، "أريزونا"، أن أحد الأشياء المهمة التى لاحظها على الحدود هى الطريقة التى يحمل بها الناس حقائبهم وحافظات نقودهم عندما يأتون للبلاد. المرأة التى تكون قلقة على محتويات حقيبتها - سواء بسبب قيمتها أو عدم مشروعيتها- تميل إلى الإمساك بالحقيبة بقوة، خاصة عندما تقترب من مكتب الجمارك. لا يميل الأشخاص إلى حماية الأشياء المهمة فقط، ولكن أيضًا الأشياء التى لا نود أن يلاحظها الآخرون.

المربع ٢٩، سلوكيات سارقى المعروضات

ظهرت خبراتى الأولى مع سلوك الذراع المقيدة منذ أكثر من خمسة وثلاثين عامًا عندما كنت أعمل فى مكتبة من أجل اكتشاف سارقى المعروضات، ومن نقطة عالية فوق طابق المبيعات، تعلمت بسرعة أنه من السهل نسبيًا اكتشاف هؤلاء الخارجين على القانون. بمجرد أن فهمت لغة الجسد النموذجية لسارقى المعروضات، استطعت التعرف عليهم بصفة يومية- المثير للدهشة، أننى قمت بذلك بمجرد دخولهم من الباب. أولًا، يميل هؤلاء الأشخاص للنظر حولهم كثيرًا. ثانيًا، يميلون إلى تحريك أذرعهم بدرجة أقل من المتسوق الطبيعى. كان الأمر كما لو أنهم يحاولون أن يجعلوا من أنفسهم أهدافًا صغيرة وهم يتجولون فى المتجر. وبالرغم من ذلك، نقص حركات أذرعهم جعلهم يظهرون بوضوح أكثر- ويسمحون لى بطريقة أساسية لأن أركز عليهم وهم يتجولون بطريقتهم الشبيهة بطريقة اللصوص.

استخدام إشارات الذراع لتقدير الحالة المزاجية أو المشاعر

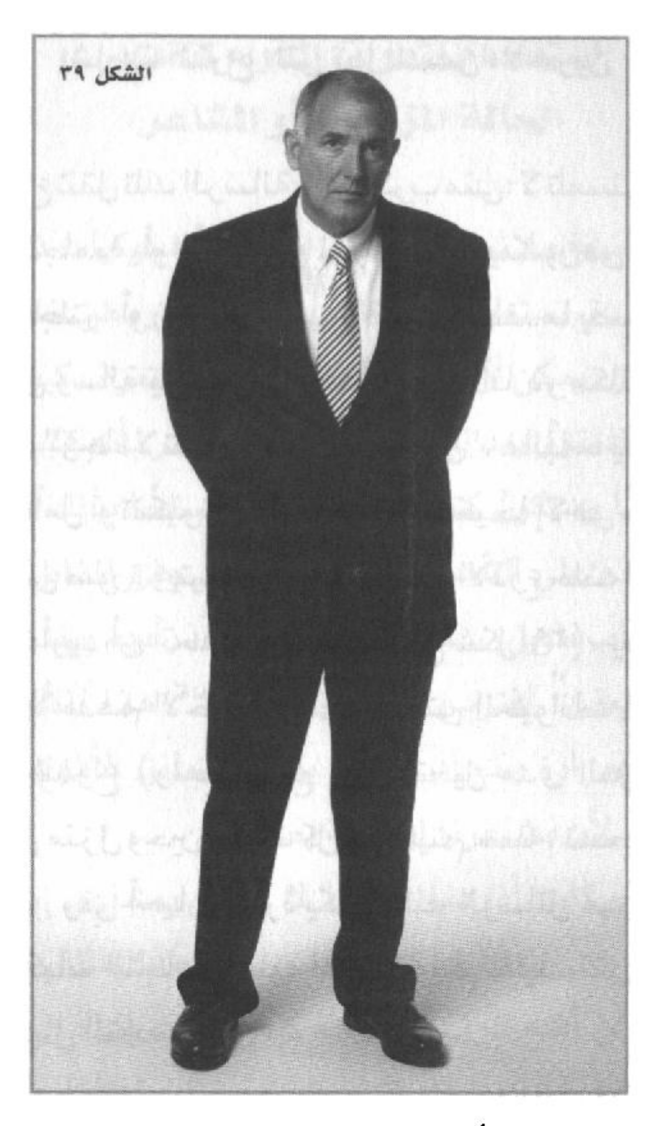
إذا وضعت قاعدة أساسية ملائمة من خلال ملاحظة سلوكيات ذراع شخص محدد خلال فترة زمنية محددة، تستطيع أن تكتشف ماهية شعوره من خلال النظر لحركات ذراعه. على سبيل المثال، يمكن أن تجعلك حركات الذراع تعرف كيف يشعر شخص ما حيال عودته من العمل للمنزل بعد يوم شاق أو عندما يشعر بأنه كئيب أو حزين، سيضع الشخص ذراعيه جانبًا وستكون كتفاه متراخيتين. متسلحًا بذلك الفهم، تستطيع أن تريح الشخص وتساعده على التحسن بعد يوم صعب. وفى المقابل، راقب الأشخاص الذين يتقابلون بعد غياب طويل. ستجد أنهم يرفعون أذرعهم ويفتحونها بشكل واضح تمامًا. وهذا السلوك يعنى" اقترب، أريد أن أضمك!". هذا المظهر الجميل يذكرنا عندما يعانقنا آباؤنا بحرارة ونتجاوب نحن بالمثل. تتعانق الأذرع، مقاومة للجاذبية وفاتحة جسدنا بأكمله، لأن مشاعرنا إيجابية بصدق.

ماذا يحدث مع حركات أذرعنا عندما لا نشعر بمشاعر إيجابية فعلًا؟ منذ سنوات، عندما كانت ابنتى صغيرة، كنا نحضر اجتماعًا للعائلة، وبينما اقترب منى أحد أقاربى، بدلًا من أن أفتح ذراعى بدرجة كبيرة قمت بمدها حتى منطقة المرفق فقط، أما الأطراف العليا بداية من المرفق وحتى نهاية الذراع فكانت ملتصقة بجانبى. المثير للاهتمام، أن ابنتى ضبطت ذراعيها بطريقة مماثلة عندما اقترب منها هذا الشخص ليعانقها. بطريقة لا شعورية، نقلت لها أن هذا الشخص مرحب به، ولكننى لم أكن مبتهجًا بشدة لرؤيته. تجاوبت ابنتى بطريقة مماثلة، وفيما بعد أخبرتنى بأنها لم تحب هذا الشخص، أيضًا. سواء كانت مشاعر ابنتى حقيقية أو انتقلت لها مشاعرى تجاه هذا الشخص، أظهر كلانا بطريقة لا شعورية، بأذرعنا الممتدة قليلًا، ما شعرنا به بالفعل.

تساعد سلوكيات الذراع أيضًا فى نقل تلك الرسائل اليومية مثل: "مرحبًا"، و"إلى اللقاء"، و"تعال هنا"، و"لا أعرف"، و"هناك"، و"هنا"، و"فوق"، و"توقف"، و"ارجع"، و"اغرب عن وجهى" و" لا أستطيع أن أصدق ما حدث للتو!" العديد من تلك الإشارات يمكن فهمها فى أى مكان وغالبًا ما تستخدم للتغلب على حواجز اللغة. توجد أيضًا إشارات عديدة غير لائقة ترتبط بالذراع، البعض منها محددة لثقافة بعينها، والأخرى تفهم بصفة عامة.

إشارات الذراع التى تعزلك عن الآخرين

بعض سلوكيات الذراع تنقل تلك الرسالة: "لا تقترب منى؛ لا تلمسنى!" على سبيل المثال، راقب بعض أساتذة الجامعة، أو الأطباء أو المحامين وهم يمشون فى رواق، أو بالنسبة لهذا الأمر، لاحظ ملكة إنجلترا أو زوجها، الأمير "فيليب". عندما يضع الأشخاص أذرعهم خلف ظهورهم، فأول رسالة يرغبون فى نقلها هى: "أنا ذو مكانة اجتماعية رفيعة". والرسالة الثانية هى: "رجاء لا تقترب منى؛ لا تلمسنى". غالبًا ما يساء فهم هذا السلوك بوصفه مجرد وقفة تأمل أو تفكير، ولكن هذا ليس صحيحًا إلا فى حالة واحدة وهى عند رؤية شخص ما يدرس صورة زيتية فى متحف، وضع الأذرع خلف الظهر إشارة واضحة تعنى: "لا تقترب؛ لا أريد أن أتحدث معك" (راجع شكل ٣٩). يستطيع الراشدون أن ينقلوا تلك الرسالة لأحدهم الآخر وللأطفال- حتى الحيوانات الأليفة تكون حساسة للإشارات الفاصلة للذراع (راجع المربع ٣٠). تخيل مدى العزلة التى سيشعر بها الطفل الذى يكبر فى منزل وحين يتلهف كل مرة ليتم حمله، تسحب أمه ذراعيها خلف ظهرها. لسوء الحظ، وفى أحيان كثيرة يكون لتلك الرسائل غير الملفوظة تأثير دائم على مثلها، مثل سلوكيات التجاهل وسوء المعاملة ويتم تقليد ونقل تلك السلوكيات غير الملفوظة لاحقًا للأجيال القادمة.



فى بعض الأحيان تسمى تلك الوقفة "الوقفة الملكية"، وضع الذراعين خلف الظهر يعنى "لا تقترب". ترى أفراد الأسرة الملكية يستخدمون هذا السلوك ليجعلوا الناس بعيدين.

المربع ٣٠، إغاظة الكلب

أخبرنى مدربى الحيوانات بأن الكلاب لا تتحمل إبعاد البشر لنظرهم وأذرعهم عنها. فى الحقيقة، يخبر سلوكنا الكلب بالآتى: "لن ألمسك". إذا كنت تمتلك كلبًا، جرب هذه التجربة. قف أمام كلبك وذراعاك منبسطتان ويداك أمامك، ولكن لا تلمسه، ثم اسحب ذراعيك خلف ظهرك وراقب ما سيحدث. أعتقد أنك ستكتشف أن الكلب سيتصرف بطريقة سلبية.

يكره البشر الشعور بأن الآخرين لا يرغبون فى لمسهم لعدم استحقاقهم ذلك. عندما يسير زوجان معًا وتكون أذرع أحدهما خلف ظهره، فإنهما يقيدان نفسيهما. من الواضح، أن هذا السلوك لا يعكس القرب أو الألفة. لاحظ كيف تشعر عندما تمد ذراعك لتصافح شخصًا ما ولا يستجيب. عندما يتعلق الأمر بالتواصل الجسدى ولا يكون الرد بالمثل، نشعر بأننا منبوذون وكذلك نشعر بإحباط شديد.

هناك بحث علمى شامل يشير إلى أن اللمس مهم للغاية لصحة البشر. يقال إن الصحة، والحالة المزاجية، والتطور العقلى، وحتى طول العمر يتأثر بمدى الاتصال الجسدى مع الآخرين ومدى حدوث اللمس الإيجابى (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٢٩٠-٣٠١). جميعنا قرأنا عن الدراسات التى أثبتت أن ملاطفة الكلب تخفض من معدل ضربات القلب لدى الشخص وتكون بمثابة عامل تهدئة. ربما يكون هذا حقيقيًّا لأن الحيوانات الأليفة لا تعبر عن مشاعرها بشكل صريح وبناءً عليه لا ينتابنا القلق بشأن أن يأتى رد فعلها بالمثل.

وكجنس بشرى، تعلمنا استخدام اللمس كمؤشر على كيفية شعورنا، فنحن نتجه نحو الأشياء التى نحبها بالفعل ونبقى الأشياء الكريهة على بعد ذراع. إذا قدمت لشخص ما منشفة قذرة ليتخلص منها، لاحظ رد الفعل الفورى لذلك، ستجد أنه سيمسك بها بأطراف أصابعه قدر الإمكان ويبقى الذراع بعيدة عن الجسد. لم يتلق أحد تدريبًا للقيام بذلك، ومع ذلك كلنا نقوم به، لأن الدماغ الحوفى يقيد الاتصال المباشر مع الأشياء غير المرغوب فيها، أو غير الصحية أو الخطيرة بالنسبة لنا.

لا تحدث ظاهرة *إبعاد الذراع* هذه فقط عندما نواجه أشياء لا نحبها، ولكن أيضًا عندما نكون متواجدين مع أشخاص لا نحبهم. ستعمل أذرعنا كحواجز أو آليات اعتراض (مثل لاعب كرة القدم الذى يحاول اعتراض سبيل خصمه مستخدمًا ذراعيه) لحمايتنا أو إبعادنا عن الأخطار أو أى شىء نعتبره سلبيًّا فى البيئة المحيطة بنا أو للقيام بكلا الأمرين. تستطيع أن تتعلم المزيد عن كيفية شعور الفرد تجاه شخص أو شىء ما من خلال ملاحظة إذا ما كان ذراع هذا الشخص مقتربة أو مبتعدة عن الشخص أو الشىء الذى نريد أن نعرف شعوره تجاهه. راقب الناس فى المطار أو على رصيف مزدحم ولاحظ كيف يستخدمون أذرعهم لحماية أنفسهم أو لمنع الآخرين من الاقتراب منهم وهم يتقدمون وسط الزحام. ثم لاحظ كيف يحييك الناس الذين تتعامل معهم فى مواقف اجتماعية أو عملية. أعتقد أنك بدأت ترى أن مقولة "إبقاء شخص ما على بعد ذراع" لها معنى حقيقى ونتائج عملية.

سلوكيات الذراعين المتعلقة بالسيادة المكانية

بالإضافة إلى استخدام الذراعين لحمايتنا أو إبعاد الآخرين، يمكن استخدامهما أيضًا لتعيين الحدود. فى الحقيقة، أكتب هذه الفقرة، وأنا فى رحلة إلى "كالجارى" على متن خطوط الطيران الكندية، حيث أحاول أنا وجارى فى المقعد الاحتيال للحصول على مساحة أكبر من مسند الذراع طوال الرحلة. فى هذه اللحظة، يبدو أننى أخسر؛ أمتلك زاوية صغيرة من مسند الذراع، ولكنه يسيطر على الباقى وبالتالى يسيطر على جانبى الأيسر بأكمله. كل ما أستطيع فعله هو الميل ناحية النافذة. أخيرًا، قررت أن أقلع عن محاولة التماس أية مساحة إضافية، لذلك فاز هو وخسرت أنا؛ لكننى على الأقل حصلت على مثال لأستشهد به فى هذا الكتاب وقد حصلت على هذا المثال بسبب سلوكه هذا. تحدث لنا جميعًا وقائع مثل هذه كل يوم فى المصاعد، أو المداخل، أو حجرات الدراسة. فى النهاية، إذا لم يكن هناك تكيف مع الوضع أو حل وسط، سينتهى الأمر بوجود "خاسر" ولا أحد يحب هذا الشعور.

ترى أيضًا تلك السلوكيات المتعلقة بالمكان فى غرف الاجتماعات أو اللقاءات حيث سينشر شخص واحد أدواته ويستخدم مرفقيه للسيطرة على جزء كبير من طاولة الاجتماع على حساب الآخرين. وفقًا لـ "إدوارد هال"، تعتبر المساحة التى تتملكها، فى الحقيقة، دليلاً على القوة (هال، ١٩٦٩؛ ناب وهال، ٢٠٠٢، ١٥٨ – ١٦٤). يمكن أن يكون لطلب السيادة المكانية نتائج قوية للغاية وسلبية- على المدى القريب والبعيد- ويمكن أن تتدرج النزاعات الناتجة من الأصغر للأكبر. تشمل النزاعات المكانية كل شىء بدءًا من أمر سطحى فى قطار أنفاق مزدحم إلى الحرب بين "الأرجنتين" و"بريطانيا" حول جزر فوكلاند (ناب وهال، ٢٠٠٢، ١٥٧ – ١٥٩). الآن، أنا أجلس، بعد شهور من رحلتى إلى "كالجارى"، وبينما أحرر هذا الفصل، لا أزال أشعر بالقلق الذى شعرت به عندما أخذ رفيقى فى المقعد أكثر من نصيبه من مسند الذراع. من الواضح، أن سلوكيات السيادة المكانية مهمة بالنسبة لنا، وتساعد أذرعنا فى تأكيد سيادتنا على الآخرين الذين نتفوق عليهم فى هذا الصدد.

لاحظ كيف يطالب الأشخاص الواثقون من أنفسهم والذين يتمتعون بمكانة اجتماعية مرموقة بالمزيد من المساحة أكثر من غيرهم ممن هم أقل ثقة، ومكانة اجتماعية. على سبيل المثال، قد يضع الرجل المسيطر ذراعه حول المقعد ليجعل الجميع

يعرفون أنه ملكه، أو قد يضع ذراعه بثقة فوق كتف امرأة كما لو كانت من ممتلكاته وذلك فى أول مرة يلتقيان فيها. علاوة على ذلك، بالنسبة "لسلوكيات المائدة"، عليك أن تدرك أن الأشخاص أصحاب المكانة الاجتماعية المرموقة سيطالبون عادة بالمزيد من المساحة بقدر الإمكان وذلك بمجرد جلوسهم، باسطين أذرعهم أو أشياءهم (حافظة أوراق، حافظة نقود، أوراق) على الطاولة. إذا كنت موظفًا جديدًا بإحدى المؤسسات، لاحظ هؤلاء الأشخاص الذين يستخدمون أدواتهم الشخصية(المفكرات والرزنامة) أو أذرعهم للمطالبة بجزء أكبر من المكان أكثر من الآخرين. حتى على طاولة الاجتماعات، فإن المساحة تساوى القوة والمنزلة الاجتماعية؛ لذلك كن منتبهًا، لهذا السلوك غير الملفوظ واستخدمه لتقدير المنزلة الاجتماعية الحقيقية أو المعنوية لشخص ما. وبالتالى فإن الشخص الذى يجلس على طاولة الاجتماعات ومرفقاه على خصره وذراعاه بين ساقيه يرسل رسالة تدل على الضعف وقلة الثقة.

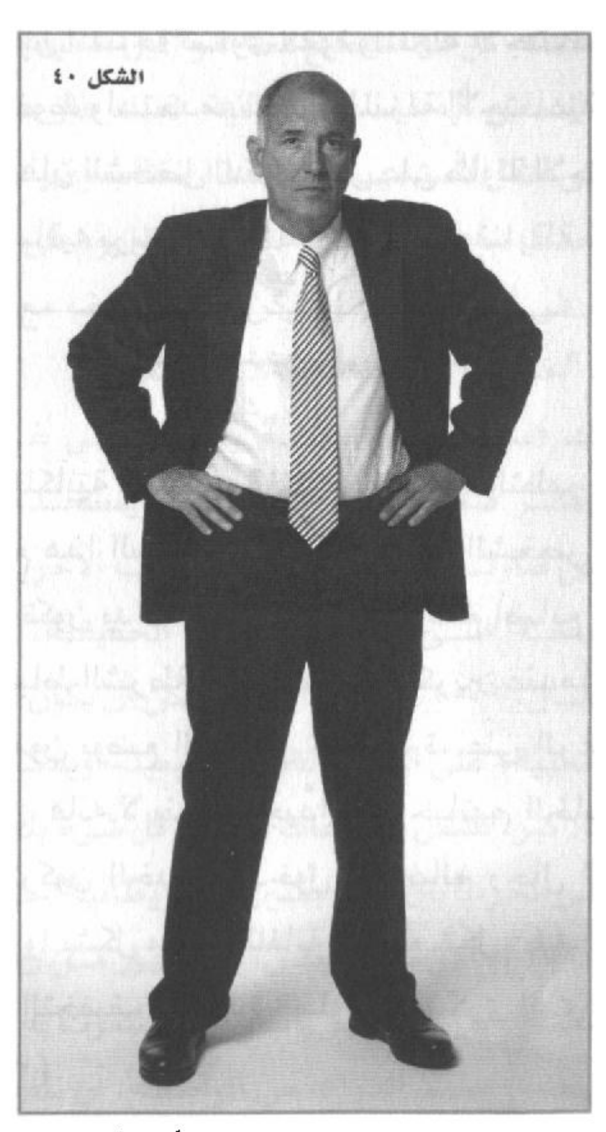
وضع اليدين على الخصر

هذا أحد السلوكيات المكانية المستخدمة لتؤكد السيطرة ولتظهر السلطة باسم اليدين على الخصر. يستلزم هذا السلوك غير الملفوظ ثنى الشخص لكلتا ذراعيه لتأخذا شكل حرف V حيث تكون يداه موضوعتين (مع وضع أصابع الإبهام للخلف) على الأوراك. راقب زى ضباط الشرطة أو الموظفين العسكريين عندما يتحدثون إلى أحدهم الآخر. دائما ما يقومون بوضع اليد على الخاصرة. على الرغم من أن ذلك جزء من تدريبهم الرسمى، فإنه لا ينعكس جيدًا على حياتهم الخاصة. يُنصح الموظفين العسكريون الذين يتركون الخدمة للدخول إلى عالم رجال الأعمال بتلطيف تلك الصورة حتى لا يظهروا بشكل متكلف للغاية (راجع شكل ٤٠). التقليل من وضع اليد على الخاصرة يمكنه التخفيف من حدة السلوك العسكرى الذى يعتبره المدنيون مثيرًا للقلق (راجع المربع ٣١).

بالنسبة للنساء، قد يكون للذراعين، ووضع اليد على الخاصرة استخدام خاص. لقد علمت المدراء من النساء أن ذلك يعتبر سلوكًا غير ملفوظ قويًا يمكن أن يستخدموه لدى مواجهة الذكور فى غرفة الاجتماعات. إنها طريقة فعالة لأى شخص، خاصة للمرأة، لإظهار أنها تصمم على رأيها، وواثقة من نفسها، ورافضة أن تتم مضايقتها. فى أحوال كثيرة تدخل النساء الشابات محل العمل ويتعرضن للمضايقة بشكل غير

ملفوظ من قبل الذكور الذين يصرون على الحديث معهم وأياديهم على خاصراتهم كسلوك لإظهار السيطرة المكانية (راجع شكل ٤٠).

تقليد هذا السلوك – أو استخدامه أولا- يساعد فى تمهيد الملعب للنساء اللائى يكن غير مستعدات للاتصاف بالحزم. يعتبر وضع الذراعين على الخاصرة طريقة جيدة للتصريح بأن هناك "أمورًا"، أو "أشياء ليست على ما يرام" أو للتصريح بتلك الرسالة: "أنا مصمم على رأيى" (موريس، ١٩٨٥، ١٩٥).



وضع اليدين على الخاصرة يعتبر سلوكًا مهمًا يمكن استخدامه لفرض السيطرة أو للتصريح بأن هناك "أمورًا" مهمة.

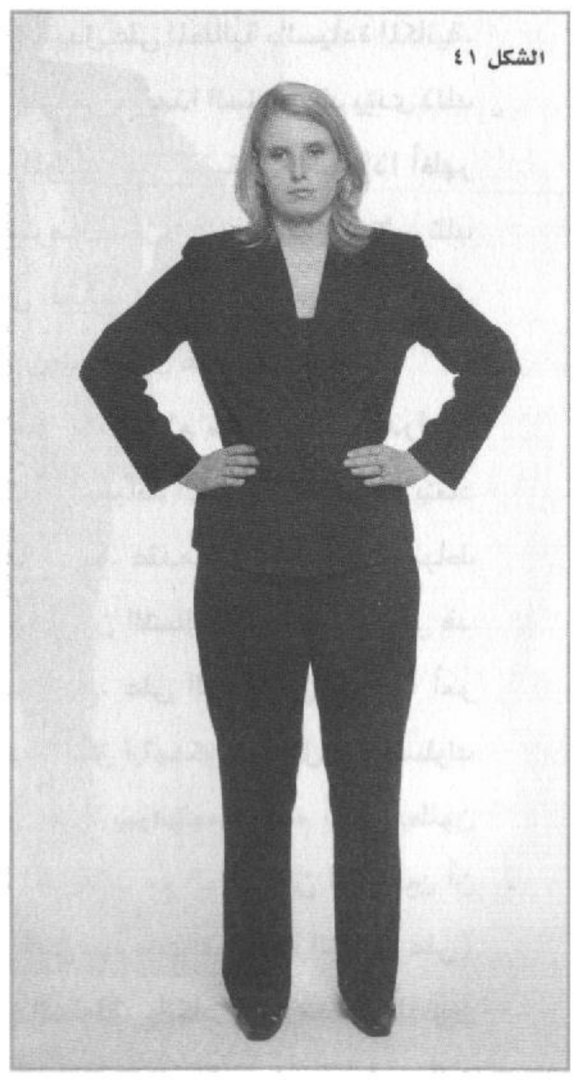
المربع ٣١ : الاستخدام الخاطئ لسلوك وضع الذراعين على الخصر

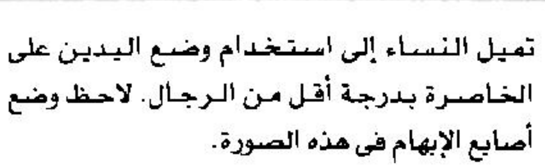
قد يحتاج الناس الذين يرتابون فى مدى قوة السلوكيات غير الملفوظة وتأثيرها على سلوكيات الآخرين إلى التفكير فيما يحدث عندما يستخدم رجال الشرطة سلوك وضع اليد على الخاصرة فى الأوقات الخاطئة. هناك مواقف يعمل استخدام هذا السلوك فيها على التقليل من شأن رجال الشرطة، ليس هذا فقط ولكنه أيضًا يعرض حياتهم للخطر.

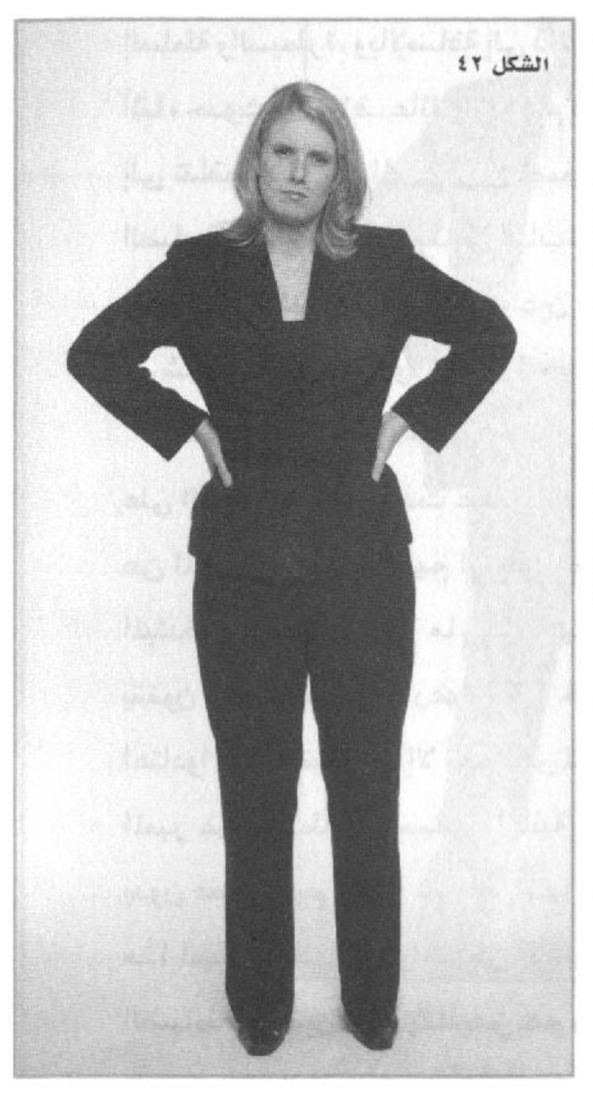
بطريقة لا شعورية، يعتبر وضع اليدين على الخاصرة سلوكًا قويًا يدل على السلطة والسيطرة، وبالإضافة إلى ذلك فإنه يدل على المطالبة بالسيادة المكانية. أثناء حدوث أى خلاف عائلى، إذا قام ضابط شرطة بهذا السلوك، قد يؤدى ذلك إلى تفاقم الأمر فى المنزل وإلى تصعيد الموقف. هذا حقيقى خاصة إذا أظهر الضابط تلك الوقفة فى مدخل الباب، معترضًا سبيل أصحاب المنزل. تثير تلك السلوكيات المتمثلة فى وضع الذراعين على الخاصرة العواطف، حيث إن "منزل كل شخص هو قلعته"، ولا يود أى "ملك" أن يتحكم أى غريب فى مملكته.

هناك موقف آخر خطير محتمل يتعلق باستخدام سلوك وضع الذراعين على الخاصرة، وهو يحدث عندما يقوم بعض ضباط الشرطة الشبان بالابتعاد عن المكان الدائم لدوريتهم ليعملوا بصفة سرية. عندما يدخل أولئك الضباط المبتدئون المتخفون مكانًا ما، مثل ملهى يحاولون التسلل إليه، للمرة الأولى قد يقفون وهم واضعون أذرعهم على خاصراتهم. على الرغم من أن هذا أمر اعتادوا على القيام به، إلا أنهم ليس لديهم الحق لينهمكوا فى مثل هذا السلوك المعبر عن السلطة أو السيادة المكانية بين من لا يعرفونهم؛ لأنهم بذلك يعلنون بدون قصد أنهم رجال شرطة. أظهرت المقابلات مع العديد من المجرمين أن هذا السلوك للذراعين واحد من الأشياء التى يجربونها لكشف (التعرف على) الضباط المتخفين. باستثناء من هم فى السلطة، بالكاد يقف معظم المدنيين وأيديهم على الخاصرة. دائمًا أذكر الضباط المتدربين والمشرفين ليكونوا مدركين لهذا، ويتأكدوا من أن الضباط المتخفين لا يقومون بهذه العادة حتى لا يفضحوا أنفسهم ويضعوا حياتهم فى خطر.

هناك أشكال متنوعة للوضع التقليدى للذراعين الموضوعين حول الخاصرة (والذى يتم عادة عندما تكون اليدان على الأوراك وأصابع الإبهام موجهة ناحية الظهر) والذى توضع فيه اليدان على الأوراك، ولكن أصابع الإبهام تكون موجهة للأمام (راجع أشكال ٤١ و٤٢). تتم رؤية هذا السلوك غالبًا عندما يشعر الناس بالفضول، وبالقلق فى الوقت نفسه. قد يتعاملون مع موقف ما وهم واضعون أذرعهم على خاصراتهم (أصابع الإبهام للأمام، اليدان على الأوراك، والمرافق للخارج) لتقدير ما يحدث، ثم يديرون أيديهم "لتكون أصابع الإبهام للخلف" لتأسيس وقفة اهتمام أكثر سيطرة إذا تطلب الأمر.



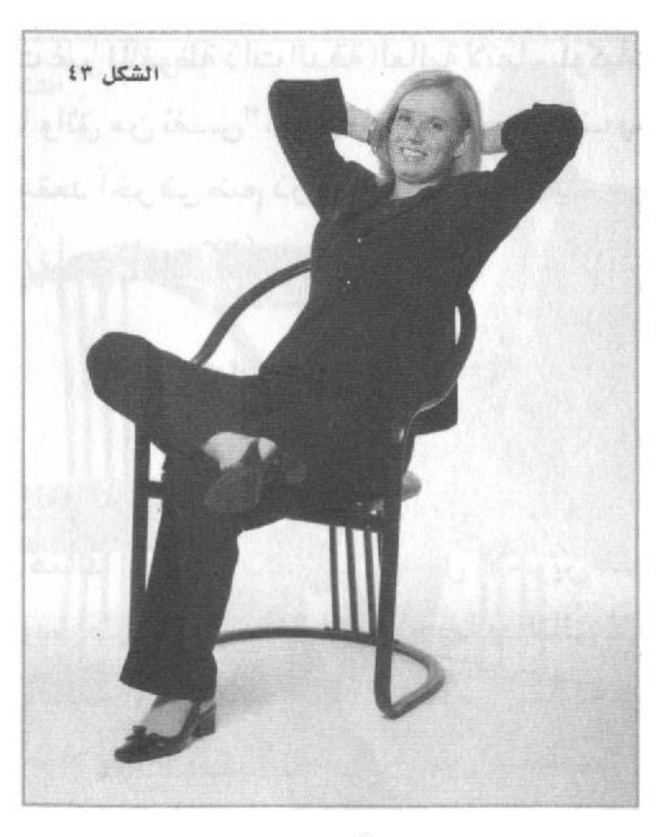

تميل النساء إلى استخدام وضع اليدين على الخاصرة بدرجة أقل من الرجال. لاحظ وضع أصابع الإبهام فى هذه الصورة.



فى هذه الصورة نجد أن الأذرع موضوعة على الخاصرة، ولكن لاحظ أن أصابع الإبهام متجهة للأمام. هذا وضع يشير لوجود المزيد من الحزم عكس الصورة الأخرى، حيث تكون أصابع الإبهام متجهة للخلف فى وضع يوحى بأن "هناك نقاط خلاف".

سلوك تغطية الرأس

هناك سلوك آخر يعبر عن السيطرة المكانية - مماثل لوضع الذراعين على الخاصرة- خلال اجتماعات الأعمال والمقابلات الأخرى المزودة بمقاعد، وذلك عندما يميل شخص للوراء ويشبك يديه خلف رأسه (راجع شكل ٤٣). تحدثت إلى عالم أنثروبولوجيا عن هذا السلوك، وكلانا استنتجنا أنه يذكر بالطريقة التى "يتغطى" بها ثعبان الكوبرا لينبه الحيوانات الأخرى لسيطرته وقوته. إن تأثير هذا السلوك يجعلنا نشعر بأننا أفضل من الآخرين حيث نبدو كما لو كنا نقول: "وأنا المسئول هنا". هناك أيضًا تسلسل هرمى يحدث عند القيام بهذا السلوك. على سبيل المثال، أثناء انتظار بداية الاجتماع، قد يقوم مشرف المكتب بوضع الأيدى المتشابكة خلف الرأس والمرافق للخارج، وبالرغم من ذلك، عندما يدخل الرئيس إلى الغرفة، سيتوقف عن القيام بهذا السلوك الخاص بمن هم ذوو مكانة اجتماعية مرموقة أو بالمسئولين، وبالتالى من حق الرئيس أن يقوم بهذا السلوك بينما يتوقع من أى شخص آخر أن يخفض يديه على الطاولة كطريقة مناسبة للتعبير عن الاحترام.



الشكل ٤٣

تشابك اليدين خلف الرأس دليل على الراحة والسيطرة. عادة ما يقوم الشخص الأكبر مقامًا بهذا السلوك أو "يغطى رأسه" بهذه الطريقة.

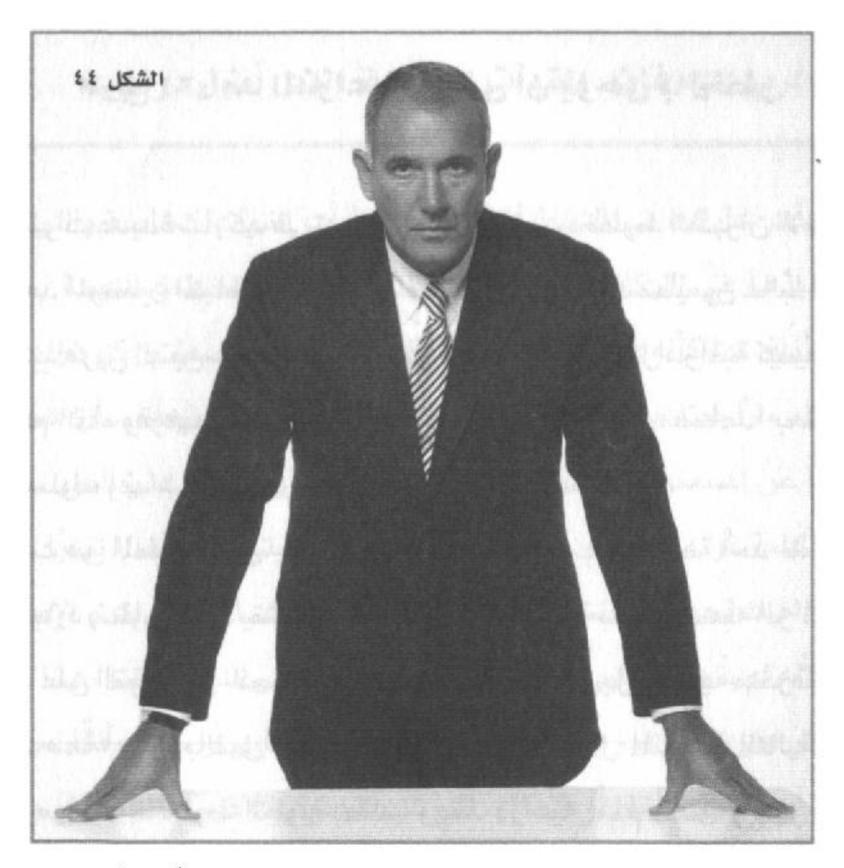
وضع السيطرة

غالبًا، سيستخدم الأشخاص أذرعهم من أجل التأكيد على مسألة معينة والمطالبة بالسيادة المكانية. يحدث ذلك كثيرًا أثناء المحادثات حيث يكون الناس مختلفين حول قضية ما. أتذكر حادثة قريبة وقعت عندما مررت فى إحدى المرات بمدينة "نيويورك" حيث اقترب أحد نزلاء الفندق من مكتب الاستعلامات وذراعاه قريبتان من جسده وطلب من الموظف المسئول أن يسدى له خدمة. عندما تم رفض الخدمة، حول النزيل طلبه لأمر، وتغير وضع ذراعيه أيضًا ـ حيث ابتعدتا عن جسده أكثر فأكثر مما يشير لمطالبته بالمزيد من المساحة مع زيادة حدة المحادثة. *سلوك مد الذراعين هذا* هو استجابة عصبية قوية تم القيام بها لفرض السيطرة والتأكيد على وجهة نظر الشخص (راجع الشكل ٤٤). وكقاعدة عامة، سيسحب الشخص الحليم ذراعه؛ بينما سيمد الشخص القوى، شديد البأس، أو الغاضب ذراعيه للمطالبة بالمزيد من السيادة المكانية (راجع المربع ٣٢).

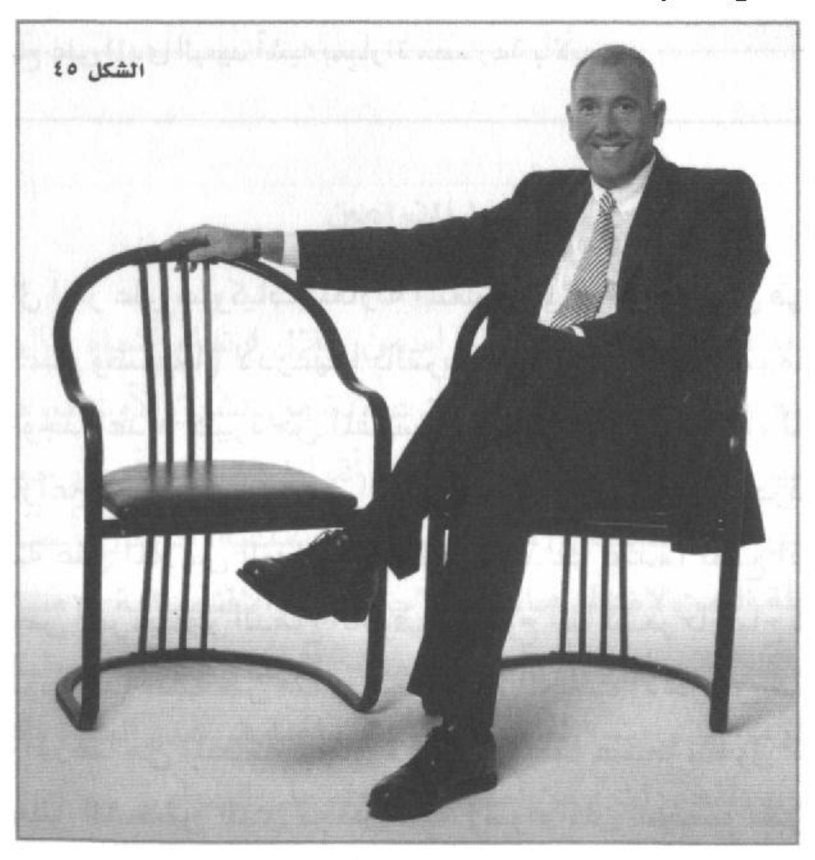
فى اجتماعات العمل، من المحتمل أن يكون المتحدث الذى يأخذ (ويحافظ على) مساحة أكبر، أكثر ثقة بالنسبة لما تتم مناقشته (راجع شكل ٤٥). يعتبر بسط الذراعين واحدًا من السلوكيات غير الملفوظة ذات الدقة العالية لأنها سلوكيات عصبية فى أصلها وتصرح بالآتى: "أنا واثق من نفسى". وفى المقابل، لاحظ كيف يسرع الشخص الذى يبسط ذراعيه على مقعد آخر فى ضم ذراعيه جانبًا عندما يتم سؤاله عن شىء يجعله يشعر بعدم الراحة (راجع المربع ٣٣).

سلوكيات الذراع فى المغازلة

فيما يتعلق بسلوك المغازلة، غالبًا ما يكون الرجل أول من يضع ذراعه حول زوجته، خاصة عندما تكون هناك احتمالية لاقتراب الرجال الآخرين منها، أو من الممكن أن يضع ذراعه خلفها ويسيطر على المنطقة المحيطة بها وبالتالى لا يستطيع أى شخص الاقتراب من هذه المنطقة أو انتهاكها. مراقبة طقوس المغازلة يمكن أن تكون مفيدة ومسلية للغاية ـ خاصة عندما ترى الرجال يراقبون مناطقهم ورفيقاتهم على نحو مفاجئ.



وضع أطراف الأصابع منبسطة على سطح المائدة يعتبر سلوكًا مهمًا يعبر عن الثقة والسلطة.



مد الذراعين فوق المقاعد يصرح للعالم بأنك تشعر بالثقة والراحة.

المربع ٣٢، مد الذراعين ينبغى أن يوحى بالخطر

منذ سنوات عديدة شاركت فى تدريب موظفى الأمن بخطوط الطيران الأمريكية. لفت أحد الموظفين انتباهى إلى أن موظفى حجز التذاكر يستطيعون غالبًا التعرف على المسافرين الذين سيصبحون مثيرين للمشاكل من خلال مراقبة كيفية مدهم أذرعهم أثناء وقوفهم أمام شباك التذاكر، ومن هذا اليوم فصاعدًا بحثت على هذا السلوك وقد شاهدته مرات عديدة خلال مواقف عديدة.

كنت فى المطار (أجل، مرة أخرى) عندما سمعت مصادفة أحد المسافرين يتم إخباره بنظام جديد يقتضى منه دفع أجرة إضافية بسبب أمتعته الزائدة على الوزن. على الفور- فى اللحظة المناسبة- بسط هذا الرجل ذراعيه متفرقتين على النضد مما أجبره بالفعل على أن يميل بخصره. خلال المناقشة التالية لذلك، تراجع موظف الخطوط الجوية للخلف وعقد ذراعيه أمام صدره وأخبر المسافر بأنه إذا لم يتعاون ويهدأ لن يُسمح له بالصعود للطائرة. بالمناسبة، لا يستطيع المرء أن يرى إشارتين واضحتين لسلوك الذراع دفعة واحدة، وإلا فإن الأمر سيصبح على المدى البعيد أشبه بمباراة مصارعة بالأيدى.

هناك مثال آخر على سلوكيات المغازلة المتعلقة بالذراع وهو يتمثل فى طريقة وضع الزوجين (أو عدم وضعهما) لأذرعهما بالقرب من أحدها الآخر عندما يجلسان معًا على طاولة. توجد أعداد كبيرة من المستقبلات الحسية فى أذرعنا، لذلك يمكن أن يولد لمس الذراعين متعة حسية. فى الحقيقة، يمكن أن يحفز مجرد مس أذرعنا العارية أو لمسة على الملابس النهايات العصبية؛ لذلك عندما نضع أذرعنا بالقرب من أذرع شخص آخر، يُظهر الدماغ الحوفى بوضوح أننا نشعر بارتياح شديد وأنه من الممكن أن يقترب هذا الشخص منا بدرجة أكبر. الجانب الآخر من هذا السلوك هو أننا سنحرك أذرعنا من المنطقة المجاورة لأذرع رفيقنا عندما تتحول العلاقة للأسوأ أو عندما يجعلنا الشخص الذى نجلس معه (سواء كان شخصًا مقربًا أو شخصًا غريبًا) نشعر بعدم الراحة.

المربع ٣٣: قائد القوات الخاصة الذى أنزل ذراعيه

منذ سنوات، شاركت فى التخطيط لإحدى عمليات القوات الخاصة والتى كان سيتم تنفيذها فى "ليكلاند"، "فلوريدا". وبينما كان المخطط للمهمة يصف نظام العملية، بدا كأنه قد رتب كل أموره؛ كانت ذراعاه منبسطتين كل ذراع فوق مقعد أثناء مراجعته بدقة وثقة لخطة الاعتقال المفصلة. وفجأة سأل شخص ما: "ماذا عن المسعفين فى "ليكلاند"، هل تم الاتصال بهم؟" على الفور سحب مخطط المهمة ذراعيه وضم راحتيه ووضعهما بين ركبتيه. كان هذا تغيرًا مهمًّا فى سلوكه حيث تحول من السيطرة على مساحة كبيرة لمساحة أقل بقدر الإمكان، كل ذلك لأنه لم يقم بالترتيبات الضرورية. فجأة انخفض مستوى ثقته. هذا مثال لافت للنظر على مدى تغير سلوكنا سريعًا إما بشكل إيجابى أو سلبى وفقًا لحالتنا المزاجية، أو مستوى الثقة؛ أو الأفكار. تقع تلك السلوكيات غير الملفوظة فى وقتها المناسب وتنقل البيانات على الفور. عندما نثق فى أنفسنا نبسط ذراعينا، وعندما نكون أقل ثقة نتراجع.

تزيين الذراعين

فى كل أنحاء العالم، غالبًا ما يظهر الثراء من خلال ارتداء أشياء غالية أو أدوات الزينة التى توضع على الذراعين. فى أماكن عديدة من الشرق الأوسط، مازال شائعًا لدى النساء التعبير عن ثرائهن فى صورة ارتداء أقراط ذهبية أو أساور حول أذرعهن، وذلك للإشارة إلى مدى أهميتهن ورقى منزلتهن الاجتماعية. الرجال، أيضًا، سيرتدون ساعات يد باهظة الثمن لإظهار حالتهم الاجتماعية والاقتصادية أو مستوى الثراء. فى الثمانينيات، كان الرجال فى ميامى متحمسين لارتداء ساعات الروليكس؛ وكانت هذه الساعات الرمز الذى يشير لعلو المكانة الاجتماعية فى هذه الفترة وكانت واسعة الانتشار بين مهربى المخدرات و من أصبحوا أثرياء على السواء.

يمكن أن تظهر السمات الاجتماعية الأخرى، بما فى ذلك إظهار الفرد لتاريخه الشخصى أو المهنى بطرق مختلفة على أذرعنا. فى بعض الأحيان سيُظهر الأشخاص

الذين يعملون فى مجال البناء، والرياضيون، والجنود الندوب الناتجة عن عملهم. قد يتم وضع بعض العلامات على البزات النظامية عند المنطقة العليا من الذراع. يمكن أن تكون الأذرع، تمامًا مثل الجذع، بمثابة لوحات إعلان تظهر عليها ملامح الشخصية. انظر فقط إلى تنوع الوشوم التى يزين بها الناس أذرعهم أو العضلات التى يظهرها لاعبو كمال الأجسام بغطرسة بارتدائهم للقمصان الضيقة.

بالنسبة للملاحظ الماهر، فى بعض الأحيان يمكن أن يظهر الفحص الدقيق لأذرع الناس معلومات عن أساليب حياتهم. تختلف مرافق المرفهين الملساء وذات اللون الفاتح بشدة عن أولئك الذين يحصلون على الندبات أو تسفعهم الشمس جراء العمل اليومى خارج المنزل. قد يكون لدى الأشخاص العاملين بالجيش أو من فى السجن زخارف على أذرعهم تشير لخبراتهم، تشمل هذه الزخارف الندبات والوشوم. قد يكتب أو يرسم الأشخاص الذين يكرهون مجموعة أو موضوعًا محددًا وشومًا على أذرعهم كدليل على هذه الكراهية. قد يترك من يتعاطون المخدرات عن طريق الأوردة آثارًا على أوردة أذرعهم. قد يكون لدى الأشخاص المضطربين الذين يعانون من اضطرابات نفسية، والمعروفين باسم الشخصيات المتطرفة جروح وقطوع حيث قاموا بجرح متعمد لأذرعهم (الجمعية الأمريكية الخاصة بالتحليل النفسى، ٢٠٠٠، ٧٠٦-٧٠٧).

وفيما يتعلق بالوشوم، فقد ازداد هذا الأسلوب لتزيين الجسد خلال الخمسة عشر عامًا الماضية، خاصة فى البلاد الأكثر "تمدنًا". من ناحية أخرى، فقد تم استخدام هذه الطريقة للتزيين فى جميع أنحاء العالم لمدة ثلاثة عشر ألف عام على الأقل،. ولأن الوشم يعتبر جزءًا من "لوحة إعلاناتنا الجسدية"، ينبغى مناقشة الرسالة التى تنقلها الوشوم فى الثقافة الحالية، ونظرًا للزيادة النسبية الجديدة فى استخدام الوشم، قمت بالمشاركة فى اختبارات أجريت للمحلفين المرتقبين حول انطباعهم عن الشاهد أو المدعى عليه إذا كان قد رسم وشمًا على ذراعه، فلقد أثبتت الاختبارات، التى أجريت لمرات عديدة مع مجموعات عديدة من الرجال والنساء، بأن المحلفين يفهمون الوشوم على أنها زخرفة وضيعة (وخاصة بالطبقة المتدنية) وهى عبارة عن آثار لحماقة الشباب، والتى، بصفة عامة، لم تكن محببة.

أخبرت الطلاب بأنه إذا كانت لديهم وشوم، ينبغى عليهم إخفاؤها، خاصة عندما يتقدمون لوظيفة - وخاصة إذا كانوا مقدمين على العمل بمجال صناعة الأغذية أو مهنة طبية. قد يكون المشاهير غير ملامين على ذلك، ولكن حتى هم يخفونها عندما يعملون. الخلاصة بالنسبة لمسألة الوشوم هى أن الدراسات أظهرت أن معظم

الأشخاص لا يحبون رؤيتها. على الرغم من أن هذا قد يتغير يومًا ما، ينبغى عليك حاليًا، إذا كنت تحاول أن تؤثر على الآخرين بطريقة إيجابية، إخفاء تلك الوشوم.

الأذرع بوصفها قنوات نقل للعاطفة

يحتاج الأطفال إلى أن يتم لمسهم برقة حتى يستطيعوا أن يكبروا وهم يشعرون بالأمان والرعاية، ولكن حتى البالغين يستطيعون أن يستخدموا المعانقة الجيدة من وقت لآخر. أقدم على معانقة الآخرين كثيرًا لأن المعانقة تنقل الاهتمام والعاطفة بطريقة أكثر فاعلية من الكلمات. أشعر بالأسف بالنسبة لمن لا يجيدون المعانقة؛ لأنهم يفقدون الكثير فى حياتهم.

وعلى الرغم من أن ذلك العناق القوى والفعال قد يساعدك على كسب التأييد أو التواصل بفعالية مع الآخرين، إلا أن البعض قد يراه كتطفل غير مرغوب فيه وتعدٍّ على مساحتهم الشخصية. وفى هذا العصر الملىء بالخلافات ـ حيث يمكن إساءة فهم العناق حسن النية بشكل خاطئ ـ يجب أن يكون المرء حذرًا لئلا يقدم هذا العناق عندما لا يكون مرغوبًا فيه. كالمعتاد، الملاحظة والتفسير الدقيق لسلوك الأشخاص بينما تتفاعل معهم سيكون دليلك الأفضل على مدى ملاءمة أو عدم ملاءمة العناق فى أى ظرف محدد.

وبالرغم من ذلك، حتى دون تقديم العناق، يستطيع الأشخاص أن يستخدموا أذرعهم ليظهروا دفء المشاعر، وبالقيام بذلك، يزيدون من فرص رؤيتهم بشكل أفضل من قبل الآخرين. عندما تقترب من شخص غريب للمرة الأولى، حاول إظهار دفء المشاعر من خلال ترك أذرعك مرتخية، ويفضل أن يكون الجانب الأمامى مواجهًا للشخص بوضوح. تعتبر هذه طريقة قوية لإرسال تلك الرسالة، "مرحبًا، لا أقصد الإساءة" للدماغ الحوفى الخاص بالشخص الآخر؛ حيث إنها طريقة رائعة لتهدئة هذا الشخص وتسهيل أى محادثة قادمة.

المربع ٣٤: لا تتضايق عندما تتعانق

منذ سنوات عديدة وفى محاكمة لأحد الجواسيس فى "تامبا"، "فلوريدا"، طلبنى محامى الدفاع على منصة الشهادة، وسألنى بطريقة ساخرة إلى حد ما، أملًا فى أن يحرجنى أو يشكك فى صدقى: "سيد. "نافارو"، أليس صحيحًا أنك اعتدت معانقة موكلى، المدعى عليه، فى كل مرة قابلته فيها؟" فأجبت قائلًا، "لم يكن عناقًا، أيها المحامى، كان تشبثًا، وهناك فرق". توقفت للحظة بطريقة مثيرة ثم واصلت قائلًا: "لقد كانت أيضًا فرصة لى لأرى إذا كان موكلك مسلحًا؛ حيث إنه سرق مصرفًا ذات مرة". أنهى محامى الدفاع المذهول سلسلة الأسئلة المستفزة على الفور، حيث إنه لم يكن مدركًا أن موكله ارتكب فى وقت سابق سرقة مصرف باستخدام سلاح نارى.

المثير للاهتمام، أن قصة التشبث هذه قد أصبحت حديث الصحف كما لو أن أهل "تامبا" ومدينة "يبور" القريبة (التى يقطنها اللاتينيون) لم يسمعوا مطلقًا عن التشبث، ومنذ هذه المحاكمة، أصبحنا أنا والمحامى المذكور أصدقاء مقربين وأصبح هو الآن قاضيًا فيدراليًا، وبعد حوالى عشرين عامًا، مازلنا نضحك على "حادثة التشبث".

فى أمريكا اللاتينية، يعتبر التشبث (العناق قصير الأمد) جزءًا من الثقافة بين الرجال. إنه طريقة لقول " أنا أحبك". وبالقيام بالتشبث، تتقارب الصدور وتغمر الأذرع ظهر الشخص الآخر. لسوء الحظ، أعرف بعض الأشخاص الذين يشعرون بالتردد فى القيام بهذا أو يشعرون بالحرج عندما يقومون به، أو يشعرون بكلا الأمرين. لقد رأيت بعض رجال الأعمال فى أمريكا اللاتينية يرفضون القيام بهذا السلوك، أو عندما يقومون به يبدو كأنهم يرقصون مع جداتهم. نصيحتى هى أن تقوم به وبطريقة صحيحة، حيث إن المجاملات الصغيرة تعنى الكثير فى أى ثقافة. تعلم القيام بالمعانقة بطريقة مناسبة لا يختلف عن تعلم المصافحة بطريقة صحيحة والشعور بالراحة للقيام به. إذا كنت رجل أعمال وستعمل فى أمريكا اللاتينية، سيتم اعتبارك غير ودود أو متحفظًا إذا فشلت فى تعلم هذه التحية الشائعة، وليس هناك

حاجة لذلك عندما يمكن لإشارة بسيطة أن تولد حسن النية وتجعلك محبوبًا (راجع المربع ٣٤).

بعض الملاحظات النهائية حول السلوكيات غير الملفوظة للذراعين

يمكن أن تنقل أذرعنا العديد من المعلومات عند تفسير النوايا ومشاعر الآخرين. من وجهة نظرى، إحدى أفضل الطرق للتواصل مع شخص ما هى لمس ذراع هذا الشخص، فى مكان ما بين المرفق والكتف. بالطبع، من الحكمة دائمًا أن تضع فى اعتبارك التفضيلات الشخصية والثقافية للفرد قبل أن تقدم على أى فعل، وبالرغم من ذلك، وبصفة عامة فإن اللمسة القصيرة التى وصفتها للتو هى غالبًا خطوة جيدة وآمنة لتبدأ فى التواصل ولتجعل الآخرين يعرفون أنك تتقدم. فى إقليم البحر المتوسط، وأمريكا الجنوبية، والعالم العربى، يعتبر اللمس عنصرًا مهمًّا للغاية بالنسبة للتواصل والتوافق الاجتماعى. لا تغضب، أو تتفاجأ، أو تشعر بالخطر إذا لمس الناس ذراعك وأنت مسافر (افترض أنهم يقومون بذلك بطريقة ملائمة، كما وصفتها). إنها طريقتهم القوية لقول "الأمر على ما يرام". فى الحقيقة، بما أن اللمسة البشرية مرتبطة بشدة بالتواصل، عندما لا يكون هناك تلامس بين الأشخاص، ينبغى أن تقلق وتسأل لماذا.

السادس

إشارات يجب فهمها

السلوكيات غير الملفوظة لليدين والأصابع

من بين جميع المخلوقات، تعتبر أيادينا البشرية فريدة من نوعها ـ ليس فقط لما يمكنها إنجازه، ولكن أيضًا بسبب الطريقة التى تتواصل بها مع الآخرين. تستطيع الأيادى البشرية رسم دار للعبادة، والنقر على أوتار الجيتار، وتحريك الأدوات الجراحية، ونحت تمثال، وطرق الصلب، وكتابة الشعر، ويمكنها أن تُستخدم فى الضرب والشعور وتقييم الأشياء والتكيف مع العالم من حولنا. أيادينا معبرة للغاية؛ يمكنها أن تدل الأصم، وتساعد فى رواية قصة، أو تظهر أفكارنا الداخلية. لا توجد مخلوقات أخرى تمتلك أطرافًا لها نفس القدرات اللافتة للنظر.

ولأن أيادينا يمكنها أن تقوم بحركات دقيقة للغاية، فهى لا تحدث سوى فروق بسيطة جدًّا داخل المخ، ففهم سلوك اليد أمر مهم لترجمة السلوكيات غير الملفوظة، لأنه وبصفة خاصة لا يوجد شىء تقوم به يداك دون أن يكون موجهًا، سواء متعمدًا أو غير

متعمد ـ من قبل المخ. على الرغم من اكتساب اللغة الملفوظة على مدار ملايين السنين من التطور البشرى، مازالت عقولنا تستخدم أيدينا لتنقل بطريقة دقيقة عواطفنا، وأفكارنا، ومشاعرنا. وبالتالى، سواء كان الناس يتحدثون أم لا، فإن إشارات اليد تستحق ملاحظتنا كمصدر غنى للسلوكيات غير الملفوظة لمساعدتنا فى فهم أفكار ومشاعر الآخرين.

كيف يؤثر مظهر اليدين وسلوكياتها غير الملفوظة على التواصل بين الأشخاص؟

أيادى الآخرين تنقل لنا المعلومات المهمة، ولكن هذا ليس كل شىء، بل إن حركات أيدينا تؤثر فى كيفية فهم الآخرين لنا، وبالتالى، تؤثر الطريقة التى نستخدم بها أيدينا ـ بالإضافة إلى ما نتعلمه من سلوكيات أيدى الآخرين ـ على المعاملات بين الأشخاص إجمالاً. لنبدأ بفحص كيفية تأثير سلوكيات أيدينا على رأى الآخرين فينا.

الحركات الفعالة لليد تعزز مصداقيتنا وقدرتنا على الإقناع

يعتبر المخ البشرى مبرمجًا للشعور بالحركة الطفيفة لليد والإصبع. فى الحقيقة، لا يبدى العقل قدرًا مناسبًا من الاهتمام بالأرساغ، وراحات اليد، والأصابع، واليدين، مقارنة بباقى الجسد (جيفنز، ٢٠٠٥، ٣١، ٧٦؛ راتى، ٢٠٠١، ١٦٢-١٦٥). ومن وجهة نظر تطورية، هذا الأمر له معنى، ومع نمو أجسامنا البشرية ونمو حجم المخ، أصبحت أيدينا أكثر مهارة، وأكثر تعبيرًا، وأيضًا أكثر خطورة. لدينا حاجة ملحة لتقدير ما تشير إليه سلوكيات أيدى أحدنا تجاه الآخر بسرعة لرؤية ما تدل عليه هذه السلوكيات أو إذا كانت نذير سوء (كما هو الأمر فى حالة حمل سلاح)؛ ولأن عقولنا لها ميل طبيعى للتركيز على اليدين، استفاد ممثلو الكوميديا الناجحون، والسحرة، والمحاورون المتميزون من هذه الظاهرة ليجعلوا عروضهم أكثر إثارة أو لصرف انتباهنا (راجع المربع ٣٥).

يستجيب الناس بطريقة إيجابية لحركات اليد المؤثرة. إذا أردت أن تعزز فعاليتك كمتحدث مقنع ـ فى المنزل، وفى العمل، وحتى مع الأصدقاء ـ حاول أن تستخدم حركات اليد بطريقة معبرة. بالنسبة لبعض الأشخاص، يحدث الاتصال الفعال لليد

بطريقة طبيعية؛ إنها هبة لا تتطلب تفكيرًا أو تعليمًا حقيقيًّا، لكنها بالنسبة للآخرين تتطلب جهدًا أو تدريبًا مكثفًا. سواء كنت تتحدث باستخدام يديك بطريقة طبيعية أو لا، اعلم أننا ننقل أفكارنا بطريقة فعالة عندما نستخدم أيدينا.

المربع ٣٥، الاحتفاظ بالنجاح

يستخدم معظم المتحدثين الناجحين إشارات يد قوية للغاية. لسوء الحظ، أحد أفضل الأمثلة التى أستطيع أن أقدمها لشخص طور إشارات يده لتحسين مهارات اتصاله هو "أدولف هتلر". لم يمتلك "هتلر" أية مؤهلات ولم يسبق له الوقوف على المسرح أو أى شىء من تلك الأشياء التى يمكن أن ترتبط بخطيب موهوب، أو جدير بالثقة، إنه كان مجرد جندى فى الحرب العالمية الأولى، ورسامًا لبطاقات التهنئة، وشخصًا نحيل القوام. ومن جانبه، بدأ "هتلر" ممارسة الحديث أمام المرايا. فيما بعد، صور نفسه وهو يمارس إشارات اليد ليطور أسلوبًا مثيرًا للحديث. ونحن جميعًا نعرف ما حدث بعد ذلك. ظهر إنسانًا شريرًا ليبرز كقائد للرايخ الثالث من خلال استخدامه للمهارات اللغوية. مازالت بعض الأفلام لـ "هتلر" وهو يمارس حركات اليد موجودة فى السجلات، وهى شاهدة على تطوره كمتحدث استفاد من استخدام يديه ليسحر مشاهديه ويتحكم بهم.

إخفاء يديك يخلق انطباعًا سلبيًّا، اجعلهما ظاهرتين

قد ينظر الناس إليك بريبة إذا كانوا لا يستطيعون رؤية يديك أثناء حديثك. وبالتالى، تأكد دائمًا أن تجعل يديك واضحتين خلال التحدث وجهًا لوجه مع الآخرين. إذا تحدثت إلى شخص ما يضع يديه تحت طاولة، أعتقد أنك ستشعر بسرعة بعدم الراحة أثناء تلك المحادثة (راجع المربع ٣٦). عندما نتحدث شخصيًّا، مع أشخاص آخرين، نتوقع أن نرى أيديهم، لأن المخ يعتمد عليها كجزء متمم للتواصل. عندما تكون الأيدى بمنأى عن الأنظار أو أقل قدرة على التعبير، فهذا ينتقص من الجودة الملموسة وصدق المعلومات التى يتم نقلها.

المربع ٣٦: تجربة إخفاء اليدين

منذ سنوات أجريت دراسة غير رسمية على ثلاثة فصول دراسية كنت أدرسها. طلبت من الطلاب أن يتحدثوا مع أحدهم الآخر، موجهًا نصف الفصل ليضعوا أيديهم تحت المكاتب أثناء المحادثة، بينما تم إخبار النصف الآخر أن يتركوا أيديهم ظاهرة. بعد محادثة لمدة خمس عشرة دقيقة، اكتشفنا أن الأشخاص الذين وضعوا أيديهم تحت المكتب كانوا بصفة عامة لا يشعرون بالراحة، أو يشعرون بعدم رغبة فى الحديث (يتراجعون)، أو كانوا جبناء، أو حتى مضللين وهذا من وجهة نظر من كانوا يتحدثون معهم. أما المتحدثون الذين يجعلون أيديهم واضحة فوق المكتب فقد تم اعتبارهم أكثر صراحة، ولطفًا، ولم يكن أحد منهم مضللًا. إنها ليست تجربة علمية للغاية، ولكنها إلى حد ما تعليمية.

لدى قيامى بالدراسات الخاصة بالمحلفين، ظهر شىء واحد وهو مدى كراهية المحلفين لقيام المحامين بالاختفاء خلف المقرئ. يود المحلفون رؤية أيادى المحامين حتى يستطيعوا أن يقدروا المرافعة بطريقة أكثر دقة. لا يحب المحلفون أيضًا إخفاء الشهود لأيديهم؛ فهم يتفهمون ذلك بشكل سلبى، معلقين أن الشاهد يمكن أن يكون غير راغب فى الحديث أو ربما يكون كاذبًا. على الرغم من أن هذه السلوكيات لا يمكنها فعل شىء بالنسبة للخداع فى ذاته، فإن فهم المحلفين مهم، وينبهنا إلى أنه ينبغى تجنب إخفاء اليدين.

قوة المصافحة

المصافحة هى غالبًا أول اتصال جسدى ـ وربما الوحيد ـ نقوم به مع الشخص الآخر. كيفية المصافحة، وقوتها وفترة بقائها، يمكنها أن تؤثر على كيفية فهم الشخص الذى نحييه لنا. نستطيع جميعًا أن نتذكر شخصًا ما صافحنا وتركنا نشعر بعدم الراحة تجاهه أو تجاه الموقف. لا تهمل قوة المصافحة فى ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر. إنها مسألة مهمة.

فى جميع أنحاء العالم، من الشائع استخدام اليدين لتحية الآخرين، على الرغم من أن الثقافة تفرض صورًا مختلفة لكيفية القيام بتحية اليدين، والوقت الذى تستغرقه ومدى قوة تلك التحية. عندما انتقلت للمرة الأولى لولاية "يوتا" للدراسة بجامعة بريجهام يونج، تعرفت على ما أسماه أحد الزملاء من الطلاب فى الجامعة باسم "المصافحة القوية". إنها مصافحة قوية وطويلة المدى لا يستخدمها طلاب الجامعة فقط، ولكن أيضًا أعضاء دور العبادة، وخلال السنوات التى قضيتها هناك، لاحظت كيف يتفاجأ الطلاب الأجانب، بصفة خاصة، بهذه المصافحة المفرطة فى الحماس، نظرًا لأنه بالنسبة للعديد من الدول وخاصة فى أمريكا اللاتينية، تعتبر المصافحة سلوكًا معتدلًا أى لا يتم بهذه القوة (البعض يفضلون القيام بالتشبث، كما ذكرت سالفًا).

وحيث إن المصافحة هى المرة الأولى التى يتلامس فيها شخصان فعليًّا، يمكن أن تكون لحظة فارقة فى علاقتهما. بالإضافة إلى استخدام المصافحة من أجل التعرف بالآخرين وتحيتهم إلا أن هناك أشخاصًا محددين يستخدمونها لإثبات السيطرة. فى الثمانينيات، تمت كتابة الكثير عن كيفية استخدامك للمصافحة لتوطيد التحكم والسيطرة من خلال تحريك اليد بهذه الطريقة، متأكدًا أن يديك دائمًا، تكون فى القمة. ياله من جهد!

لا أوصى بأن تكون المصافحة أشبه بصراع بين الأيدى لخلق السيطرة، لأن هدفنا ينبغى أن يكون متمثلًا فى ترك انطباعات إيجابية وليست سلبية عندما نقابل الآخرين، إذا شعرت بالحاجة إلى إثبات السيطرة، فاليدان ليست هى الطريقة الصحيحة للقيام بذلك. توجد أساليب أخرى أكثر قوة، بما فيها سلوك التعدى على أماكن الآخرين وسلوك تحديق العين، فهذه الأساليب تكون أكثر دقة.

لقد تصافحت مع أشخاص حاولوا فرض السيطرة من خلال هذه التحية، وغالبًا ما كنت أخرج بمشاعر سلبية. لكنهم لم ينجحوا فى أن يجعلونى أشعر بأننى أدنى منزلة، بل جعلونى أشعر بعدم ارتياح فقط، وهناك أيضًا من يصرون على لمس الجانب الداخلى (البطنى) من رسغك بسبابتهم عندما يتصافحون. إذا حدث ذلك لك وشعرت بالقلق، لا تشعر بالمفاجأة، لأن معظم الأشخاص يتصرفون بتلك الطريقة.

وبطريقة مماثلة، ستشعر بالقلق أيضًا، إذا صافحك شخص ما بالطريقة التى يشار إليها باسم "مصافحة رجال السياسة"، والتى يغطى فيها الطرف الآخر أعلى اليدين المتصافحتين بيده اليسرى. افترض أن رجال السياسة يعتقدون أنهم أكثر

لطفًا بإشارة اليدين هذه، غير مدركين أن العديد من الأشخاص لا يحبون أن يتم لمسهم بهذه الطريقة. أعرف أشخاصًا (خاصة الرجال) يصرون على المصافحة بهذه الطريقة، وينتهون تاركين مشاعر سلبية لدى الأشخاص الذين يقابلونهم. من الواضح، أنه ينبغى عليك أن تتجنب تقديم أى من تلك المصافحات المزعجة إلا إذا كنت تريد أن تنفر شخصًا ما.

وعلى الرغم من أن سلوك إمساك اليدين يبدو غريبًا بالنسبة لأبناء الغرب، يقوم الرجال فى العديد من الثقافات بهذا السلوك. إنه سلوك شائع فى العالم الإسلامى وكذلك فى آسيا، خاصة فى "فيتنام" و"الاوس". غالبًا ما يشعر الرجال فى الولايات المتحدة بالقلق من الإمساك بأيدى أحدهم الآخر لأن هذا سلوك غير متعارف عليه فى ثقافتنا فيما بعد مرحلة الطفولة ولا يتم القيام به إلا فى بعض الطقوس الدينية. عندما قمت بالتدريس فى أكاديمية المباحث الفيدرالية، طلبت من العملاء الشبان أن يقفوا ويتصافحوا مع أحدهم الآخر. لم تكن لديهم مشكلة فى القيام بذلك، حتى عندما طلبت منهم المشاركة فى مصافحة مطولة، وبالرغم من ذلك، عندما طلبت منهم أن يمسكوا أيدى بعضهم البعض ظهرت السخرية والاعتراض بسرعة؛ واندهشوا من الفكرة، وقاموا بذلك. ثم ذكرت العملاء الجدد أننا نتعامل مع أناس من ثقافات متعددة وهؤلاء الأشخاص يظهرون مدى ارتياحهم لنا من خلال مسك أيدينا. إنه شىء نحتاج، كأمريكيين، إلى أن نتقبله، خاصة عندما نتعامل مع مصادر معلومات من بلدان أخرى (راجع المربع ٣٧).

فى العديد من الثقافات يتم استخدام لمس اليدين من أجل تقوية المشاعر الإيجابية بين الرجال، لكن هذا السوك ليس شائعًا فى الولايات المتحدة. إن قصة هذا الشخص البلغارى لا تظهر الاختلافات الثقافية فقط، بل توضح أيضًا مدى أهمية التواصل عن طريق اللمس بالنسبة للجنس البشرى. فى العلاقات ما بين الأشخاص ـ سواء بين الرجال، أو النساء أو الوالدين وأبنائهم أو الأحباء ـ من المهم أن يتم التواصل باستخدام حاسة اللمس ومن المهم تقييم التواصل بهذه الطريقة حتى يتم تحديد مدى قوة العلاقة. إحدى الإشارات الدالة على حدوث تدهور أو خطأ فى العلاقة هى انخفاض مستوى استخدام هذا السلوك (على فرض أنه قد استخدم من الأصل) بالنسبة لأى علاقة، عندما تتوافر الثقة، تزيد نسبة استخدام سلوك لمس اليدين.

إذا كنت حاليًا فى طريقك لزيارة إحدى الدول، أو إذا كنت تخطط للقيام بذلك فى المستقبل، تأكد من فهمك لعادات تلك الدولة التى ستقوم بزيارتها، خاصة العادات

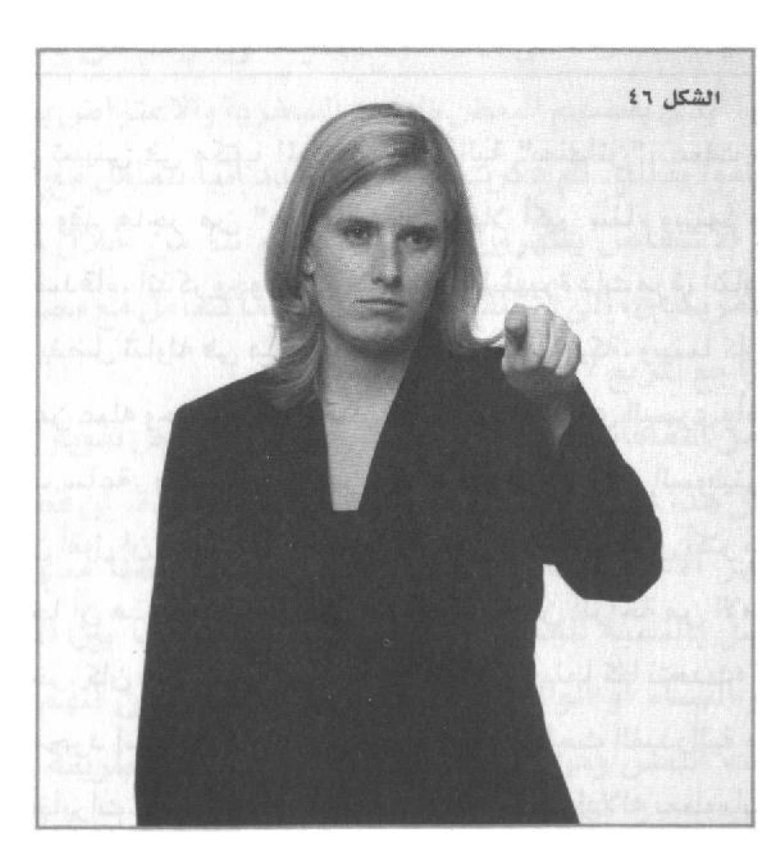
التى تتعلق بكيفية الترحيب بالآخرين. إذا لم يصافحك شخص ما بقوة فلا تعبس، وإذا أمسك شخص ما بذراعك فلا تخف، وإذا ذهبت إلى الشرق الأوسط وأراد أحد الأشخاص أن يمسك بيدك فقم بذلك. أما إذا قمت بزيارة "روسيا"، فلا تندهش إذا قام مضيفك بتقبيل وجنتك بدلاً من مصافحتك، فكل ما سبق مجرد أسلوب للتحية وهو سلوك طبيعى يستخدم للتعبير عن المشاعر الصادقة فهو مثله مثل المصافحة بالنسبة لأبناء الشعب الأمريكى. بالنسبة لى، أشعر بفخر شديد حين يحاول رجل عربى أو أسيوى الإمساك بيدى لأننى أعرف أن هذه علامة على الاحترام الشديد والثقة. يعتبر تقبل تلك الاختلافات الثقافية أول خطوة فى طريق فهمك واقتناعك بهذا التنوع.

المربع ٣٧، عندما تجتمع العادات جنبًا إلى جنب مع المخابرات

عندما تم تعيينى فى مكتب المباحث الفيدرالية "بمنهاتن"، عملت مع مخبر (مساعد) وقد هاجر من "بلغاريا". كان رجلًا أكبر سنًا، وبينما مر الوقت أصبحنا أصدقاء. أتذكر وجودى فى منزله بعد الظهيرة ذات مرة، أتناول الشاى، حيث كان يفضل تناوله فى هذا الوقت. جلسنا على الأريكة، وبينما كان يخبرنى بقصص عن عمله وحياته خلف الستار الحديدى، أخذ يدى اليسرى وأمسك بها، لمدة نصف ساعة، وأثناء حديثه عن حياته فى ظل النظام السوفيتى الظالم، أستطيع أن أقول إن هذه المقابلة كانت تدور حول العلاج النفسى أكثر من العمل. كان واضحًا أن هذا الرجل قد سُر واستمد المزيد من الراحة من الإمساك بيد شخص آخر. كان هذا السلوك علامة على ثقته فى بينما كنا نتحدث؛ كان الأمر أكثر من مجرد استجواب روتينى يقوم به عميل المباحث الفيدرالية مع ضابط سابق بالمخابرات. قبولى ليديه كان مساعدًا للغاية فى إدلائه بمعلومات إضافية وحيوية. أتساءل دائمًا عن قدر المعلومات التى كنت سأحصل عليها إذا حركت يدى لخوفى من لمس أو إمساك يد رجل آخر.

تجنب استخدام إشارات اليد
التى تسىء للآخرين

فى العديد من البلدان حول العالم، تعتبر الإشارة بالإصبع إحدى أكثر الإشارات المسيئة التى يمُكن أن يظهرها الشخص، فلقد أظهرت الدراسات أن الأشخاص لا يحبون أن يشير إليهم شخص ما بإصبعه (راجع شكل ٤٦). فى المدارس وفى أفنية السجن أيضًا، قد تكون الإشارة بالإصبع مؤشرًا لاحتمالية حدوث العديد من المشاجرات. ينبغى أن ينتبه الآباء بشدة، عندما يتحدثون مع الأطفال، حتى يتجنبوا الإشارة إليهم بينما يقولون عبارات مثل "أعرف أنك فعلتها". تعتبر الإشارة بالإصبع أمرًا كريهًا للغاية قد يصرف انتباه الطفل عما يقال حيث إنه سينشغل بتفسير معنى الرسالة العدائية للإشارة (راجع المربع ٣٨).



الشكل ٤٦

ربما تكون الإشارة بالإصبع أكثر الإشارات التى نمتلكها إساءة: لأن لها دلالات سلبية فى جميع أنحاء العالم.

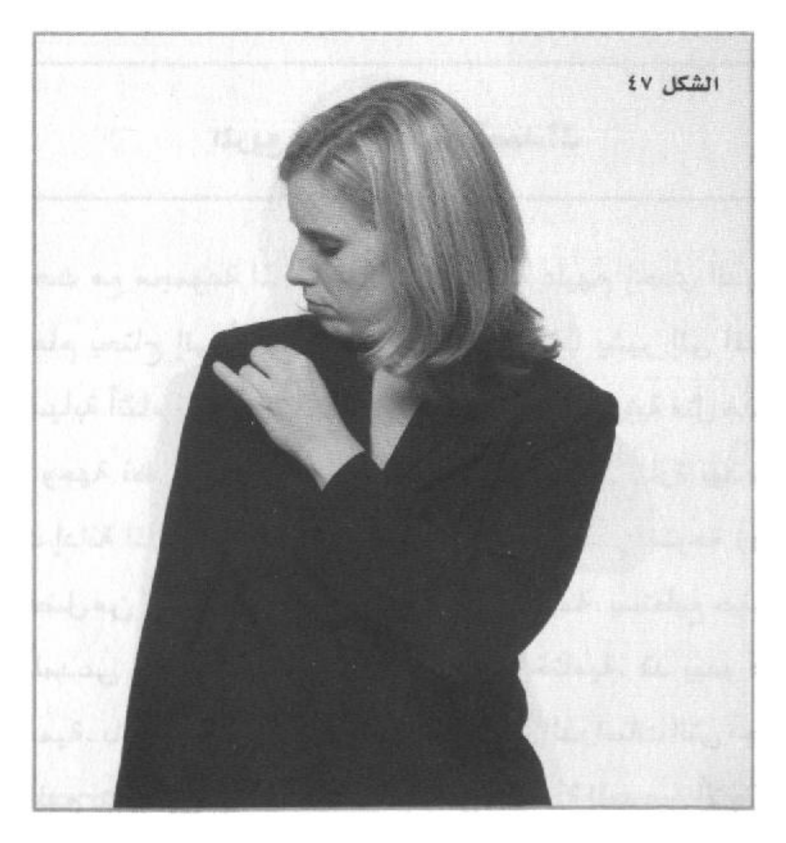
تعتبر الإشارة بالإصبع واحدة من العديد من الإشارات المسيئة التى يستطيع الفرد القيام بها باليد أو الأصابع. من الواضح، أن بعضًا منها معروف للغاية ولا يحتاج للمزيد من التعليق؛ مثل "التلويح بالقبضة". إن طقطقة أصابعك لجذب انتباه شخص ما تعتبر أيضًا سلوكًا فظًا؛ لا تحاول مطلقًا أن تلفت انتباه شخص ما بنفس الطريقة التى قد تستخدمها لاستدعاء كلبك. أثناء محاكمة "مايكل جاكسون" فى ٢٠٠٥، لم يعجب المحلفون بما قامت به والدة إحدى الضحايا عندما قامت بطقطقة أصابعها لهيئة المحلفين؛ كان لهذا تأثير سلبى. بالنسبة للمهتمين منكم بقراءة المزيد عن إشارات اليد حول العالم، أوصى بشدة بقراءة: *Bodytalk: The Meaning of Human Gestures* "لديزموند موريس"، و *Gestures: The Do's and Taboos of Body Language Around the World* "لروجر إى أكستيل". سيفتح هذان الكتابان الرائعان عينيك على مدى تنوع الإشارات حول العالم وفصاحة اليدين فى التعبير عن المشاعر البشرية.

المربع ٣٨، لا أفهم قصدك

أظهر البحث مع مجموعة المحلفين الذين أجريت عليهم إحدى الدراسات أن المدعى العام يحتاج إلى أن يكون حذرًا، للغاية عندما يشير إلى المدعى عليه بإصبع السبابة أثناء الإفادة الافتتاحية. لا يحب المحلفون رؤية مثل هذا السلوك لأنه، من وجهة نظرهم، لم يكتسب المدعى الحق فى الإشارة بهذه الطريقة حتى يثبت إدانة المدعى عليه. الإشارة للمدعى عليه باليد المفتوحة (راحة اليد لأعلى) أفضل من الإشارة بالإصبع. بمجرد إثبات التهمة، يستطيع حينها المدعى الإشارة للمدعى عليه بالسبابة أثناء المناقشات الختامية. قد يبدو ذلك أمرًا عديم الأهمية. بالرغم من ذلك، أظهرت العديد من الدراسات التى أجريت على المحلفين أنهم يتمسكون بهذا الأمر. لذلك أقول ببساطة للمدعين ألا ينهمكوا فى الإشارة بالإصبع فى قاعة المحكمة. أما بالنسبة للبقية منا، ينبغى علينا عدم الإشارة بالأصابع لدى تعاملنا مع زوجاتنا أو أطفالنا، ولا مع زملائنا فى العمل، فالإشارة تعتبر مجرد إساءة واضحة.

كن حذرًا، عندما تستخدم سلوكيات التأنق المرتبطة باليدين

نستخدم أصابعنا لنهندم ملابسنا، وشعرنا، وجسدنا عندما نكون مهتمين بمظهرنا. خلال فترة الخطبة، ينهمك البشر فى القيام بقدر كبير من سلوكيات التأنق ـ ليس فقط بالنسبة لمظهرنا الخاص، ولكننا أيضًا نعتنى برفيقنا. تسمح الألفة للحبيبة أن تزيل برفق خيطًا من النسيل من على كم رفيقها، وحتى هو قد يزيل بقعة طعام من على فمها. تلك السلوكيات يمكن رؤيتها أيضًا، بين الأم والطفل- ليس فقط لدى البشر، ولكن أيضًا، فى الثدييات الأخرى والطيور- وهى دليل على الاهتمام والألفة الشديدة. لدى ملاحظتها فى العلاقات، نجد أن قدر الاهتمام بين الزوجين يعتبر مؤشرًا جيدًا على علاقتهما الجيدة ومستوى الألفة المسموح به بينهما.



الشكل ٤٧

هندمة النفس سلوك مقبول، ولكن القيام بها عندما يتحدث إليك الآخرون، فهذه إشارة إلى عدم الاحترام.

وعلى الرغم من ذلك، يمكن أن يترك التأنق أيضًا انطباعًا سلبيًا. على سبيل المثال،

عندما تهندم المرأة نفسها بدون اهتمام أو احترام الآخرين وفى الوقت الذى يفترض منها الاستماع إلى شخص آخر، فهذا يعتبر سلوكًا فظًا وعديم الاحترام (راجع شكل ٤٧). بالإضافة إلى ذلك، توجد بعض أفعال التأنق التى يمكن رؤيتها على أنها مقبولة اجتماعيًا وعلنًا أكثر من الأخرى. لا عيب فى أن تزيل قطعة من النسالة من سترتك فى الحافلة، ولكن تشذيب أظافرك علنًا أمر آخر. علاوة على ذلك، سلوك التأنق الذى يمكن أن يكون مقبولاً اجتماعيًا فى مكان ما أو ثقافة محددة قد لا يبدو كذلك فى مكان أو ثقافة أخرى. من غير اللائق أيضًا بالنسبة لشخص ما أن يعتنى بشخص آخر عندما لا يكونون قد وصلوا إلى مستوى الألفة الذى يجيز هذا السلوك.

المظهر الطبيعى ليديك

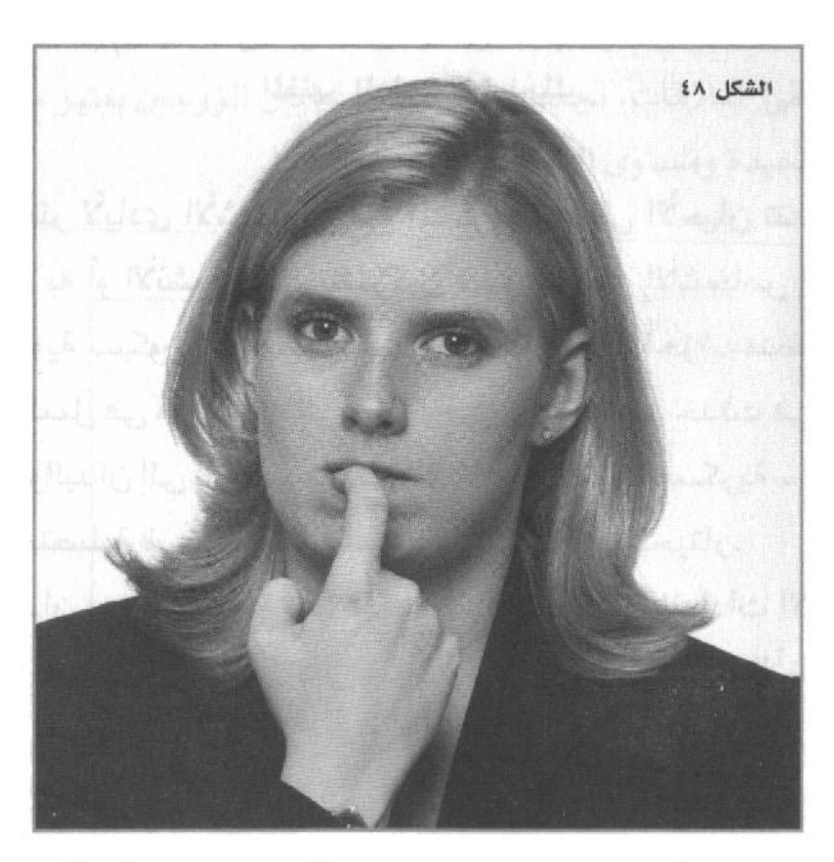
من خلال النظر لأيادى الأشخاص، من الممكن فى بعض الأحيان تقدير نوع العمل الذين يقومون به أو الأنشطة التى يشتركون فيها، فأيادى الأشخاص الذين يقومون بالأعمال اليدوية سيكون لها مظهر خشن، وسيكون بها أجزاء متصلة. قد تشير الندبات إلى العمل فى مزرعة أو إلى الجروح الرياضية التى حدثت فى الملاعب. قد يشير الوقوف واليدان إلى الجانب مع ثنى الأصابع إلى خبرة عسكرية سابقة. قد تكون هناك أجزاء متصلبة فى أطراف أصابع يد واحدة لعازف الجيتار.

توضح اليدان أيضًا مدى عنايتنا بأنفسنا وكيفية رؤيتنا للعادات الاجتماعية. قد تتصف اليدان بعدم النظافة أو تكون كذلك بالفعل. قد يتم تقليم الأظافر وقد تبدو قذرة. الأظافر الطويلة لدى الرجال تُرى على أنها غريبة أو متشبهة بالنساء، وبشكل عام يفسر الناس قضم الأظافر على أنه إشارة على القلق أو عدم الأمان (راجع شكل ٤٨)؛ ولأن المخ يركز بشدة على الأيدى، ينبغى أن تبدى اهتمامًا زائدًا بصحة اليدين، حيث إن الآخرين سيفعلون ذلك.

تعلم كيف تتعامل مع الأيدى المبللة بالعرق

لا يستمتع أحد بمصافحة يد رطبة، لذلك أنصح الأشخاص الذين تتبلل أياديهم بالعرق دائمًا أن يجففوا أيديهم قبل أن يقدموا على مصافحة أى شخص يلتقون به (خاصة الأشخاص المهمين مثل رب العمل المحتمل، أو أصهار المستقبل، أو الشخص

الذى بإمكانه تقديم خدمة ما). لا يحدث عرق اليدين عندما نشعر بالدفء المفرط فقط، بل يحدث أيضًا، عندما نشعر بالقلق أو نكون تحت ضغط. عندما تصافح شخصًا يمتلك يدين مبللتين بالعرق، تستطيع أن تفترض أنه واقع تحت ضغط ما (حيث إن إثارة الجهاز الحوفى تسبب العرق). استغل تلك الفرصة لكسب نقاط شخصية من خلال القيام بما تستطيع لمساعدة هذا الشخص أن يهدأ. تعتبر تهدئة الأشخاص عندما يكونون قلقين إحدى أفضل الطرق لضمان تفاعلات أكثر صدقًا، وفعالية ونجاحًا.



الشكل ٤٨

قضم الأظافر يتم فهمه بصفة عامة على أنه إشارة لعدم الأمان أو القلق.

بعض الأشخاص يعتقدون بالخطأ أنه إذا كانت يداك مبللتين بالعرق، فلابد أنك تكذب. هذا ببساطة غير صحيح. إن الجزء الموجود بالجهاز العصبى والذى ينشط خلال رد فعل السكون، أو الهروب أو القتال (الجهاز العصبى السمبتاوى) يتحكم أيضًا فى غددنا العرقية، وبما أن شيئًا بسيطًا مثل مقابلة شخص للمرة الأولى قد يتسبب فى عرق أيدينا، يجب عدم تفسير هذه الظاهرة على أنها دليل على الخداع.

خمسة بالمائة تقريبًا، من السكان يعرقون بغزارة، والعرق المزمن يتسبب فى جعل راحات الأيدى متعرقة على نحو غير مريح (حالة تعرف باسم فرط التعرق) (كوليت، ٢٠٠٣، ١١). راحات الأيدى المتعرقة ليست دليلاً على الخداع؛ ولكنها فقط دليل على القلق، وفى بعض الأحيان، تكون مجرد مرض وراثى. كن حذرًا، لدى تقديرك لأسباب رطوبة اليدين. على الرغم من أن بعض المصادر أوضحت أن الشخص يعتبر كاذبًا إذا كانت يداه مبللتين بالعرق، إلا أن هذا ببساطة ليس صحيحًا.

قراءة السلوكيات غير الملفوظة لليدين

حتى هذه اللحظة، كنا نفحص كيف يمكن أن تؤثر سلوكيات أيدينا ومظهرها على الطريقة التى يفهمنا بها الآخرون. الآن لنفحص بعض السلوكيات غير الملفوظة لليدين التى ستساعدنا على قراءة ما يفكر أو يشعر به الأشخاص الآخرون. سأبدأ ببعض التعليقات العامة المتعلقة بكيفية إظهار أيدينا للمعلومات ثم سأتحول إلى بعض سلوكيات اليد الدالة على الثقة المرتفعة أو المنخفضة والتى يمكن أن تكون مفيدة فى فهم الأشخاص الآخرين الذين نقابلهم.

رعشة اليدين تعتبر رسالة مهمة

تعتبر العضلات التى تتحكم فى أيدينا وأصابعنا مصممة من أجل الحركات الدقيقة. عندما يثار الدماغ الحوفى ونكون مرهقين أو قلقين، تتسبب الناقلات العصبية والهرمونات مثل الأدرينالين (أبينفرين) فى حدوث رعشة اليدين التى يصعب التحكم فيها. ستهتز أيدينا أيضًا عندما نسمع، أو نرى، أو نفكر فى شىء ما له نتائج سلبية، وقد يظهر أى شىء نمسكه بأيدينا هذه الرعشة بصورة أكبر، ناقلًا رسالة نصها كالتالى: "أنا واقع تحت ضغط" (راجع المربع ٣٩). تتم ملاحظة سلوك الارتعاش هذا بصفة خاصة عندما يحمل الشخص شيئًا ذا شكل ممدد مثل قلم رصاص أو سيجارة، أو شيئًا ما كبيرًا نسبيًّا ولكنه خفيف الوزن مثل قطعة من الورق. سيبدأ الشىء فى الاهتزاز أو الارتعاش على الفور بعد العبارة أو الحدث الذى خلق حالة القلق.

قد تتسبب المشاعر الإيجابية أيضًا فى اهتزاز أيدينا، سواء كنا نحمل بطاقة يانصيب فائزة أو أوراق لعب فائزة. عندما نشعر فعلًا بالإثارة، سترتعش أيدينا،

فى بعض الأحيان بشكل يتعذر التحكم فيه. تلك هى ردود الأفعال التى يتسبب فيها الجهاز الحوفى. فى المطار، بينما ينتظر الآباء، والزوجات، وأفراد العائلة الآخرون فى لهفة الجندى أو القريب، غالبًا ما تهتز أيديهم بسعادة. ويمكن السيطرة على ذلك من خلال الإمساك بيد شخص آخر، أو ثنى أيديهم تحت أذرعهم أو مشابكتهم على الصدر. تزخر التسجيلات القديمة للزيارة الأولى لفريق "البيتلز" لأمريكا بالشابات اللاتى يشبكن أيديهن لمقاومة الرعشة التى صاحبت انفعالهم الشديد.

من الواضح أنه يجب عليك أن تحدد أولًا إذا ما كان سبب ارتعاش اليدين هو الخوف أو الفرح وذلك من خلال تفسير السلوك طبقًا للسياق- فحص الظروف التى حدث فيها. إذا صاحب اهتزاز اليدين سلوكيات تهدئة، مثل لمس الرقبة أو زم الشفتين، من المحتمل أن أشتبه بدرجة أكبر فى كون ارتعاش اليدين يتعلق بالقلق (بكونه شيئًا سلبيًّا) بدلًا من كونه شيئًا إيجابيًّا.

ينبغى ملاحظة أن ارتعاش اليدين سيندرج تحت السلوكيات غير الملفوظ عندما يمثل هذا الارتعاش تغيرًا فى الحركات الطبيعية ليدى الشخص. إذا كانت يدا شخص ما تهتز دائمًا لأنه، على سبيل المثال، يحتسى القهوة بإفراط أو أنه مدمن للمخدرات أو الكحوليات، فإن الرعشة، على الرغم من كونها مُعلنة، تصبح جزءًا من السلوك الأساسى والطبيعى لهذا الشخص خاصة عند ملاحظة السلوك غير الملفوظ. وبطريقة مماثلة يحدث نفس الأمر مع الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عصبية (مثال مرض باكنسون)، فقد لا يدل ارتعاش اليد على حالتهم العاطفية. فى الحقيقة، إذا توقف هذا الشخص عن الارتعاش للحظة، فقد يدل ذلك على محاولة متعمدة للتركيز بشدة فى الموضوع المعين (موراى، ٢٠٠٧). تذكر أن، *التغير* فى السلوك هو أهم شىء.

وكدليل عام، اعلم أن أى سلوك ارتعاش يبدأ أو *ينتهى* فجأة، وأن أى سلوك يختلف عن السلوك الأساسى للشخص، يستحق المزيد من الفحص الدقيق. إذا أخذنا بعين الاعتبار السياق الذى يحدث فيه الارتعاش، ومتى حدث، وأى تصريحات أخرى قد تدعم تفسيرًا محددًا فإن ذلك سينمى قدرتك على قراءة الشخص بطريقة صحيحة.

المربع ٣٩، عندما تهتز الأيدى، تظهر الحقيقة

أثناء عملى فى قضية تجسس كبرى، كنت أحاور رجلًا مهمًّا فى القضية. وبينما كنت أراقبه، أشعل سيجارة وبدأ فى التدخين. لم أكن أمتلك إشارات حقيقية بالنسبة لتورطه المحتمل فى القضية؛ لم يكن هناك شهود على الجريمة، ولم يكن هناك أدلة، بل مجرد أفكار مبهمة عمن يحتمل تورطه، وخلال الحوار ذكرت العديد من الأسماء المهمين بالنسبة للمباحث الفيدرالية فى هذا الخصوص. كلما ذكرت اسم شخص معين يدعى "كونراد"، تهتز سيجارة الرجل فى يديه مثل إبرة جهاز كشف الكذب، ولكى أرى ما إذا كان هذا مجرد حدث عرضى أو شيئًا أكثر أهمية، ذكرت أسماء إضافية لاختبار ردود أفعاله تجاه أى اسم منها، ولم تكن هناك ردود أفعال تجاه أى اسم منها، ومع ذلك، فى أربعة مواقف مختلفة، اهتزت سيجارة هذا الشخص مرة بعد مرة عندما ذكرت اسم "كونراد". كان هذا بالنسبة لى كافيًا ليثبت أن العلاقة بين هذا الشخص و"كونراد" أكثر مما نعرف. كان اهتزاز السيجارة رد فعل طبيعيًّا ناتجًا عن شعور الجهاز الحوفى بالخطر. وكان أيضًا دليلًا بالنسبة لى على أن هذا الشخص شعر بطريقة ما بتعرضه للخطر من خلال ظهور هذا الاسم؛ وبالتالى من المحتمل أنه إما يعرف شيئًا شنيعًا أو أنه متورط بصفة مباشرة فى الجريمة.

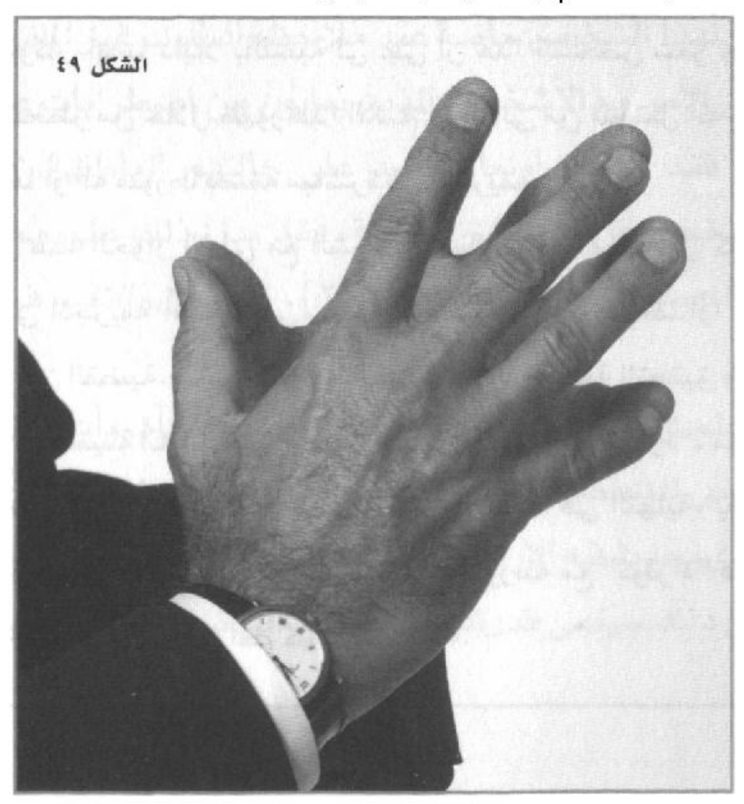
خلال هذا الحوار الأولى مع الشخص المذكور، لم أعرف هل كان بالفعل متورطًا فى الجريمة أم لا لأننى، بصراحة، لم أكن أعرف مقدارًا كافيًا من المعلومات عن القضية. الشىء الوحيد الذى حثنا على متابعة التحقيق والمقابلات الإضافية هو حقيقة أنه استجاب لاسم واحد برد فعل "اليد المهتزة". من المحتمل أنه لولا هذا السلوك، لاستطاع أن يهرب من العدالة. فى النهاية، بعد العديد من المقابلات التى أجريت على مدار عام، أقر بتورطه مع "كونراد" فى أنشطة جاسوسية وأخيرًا قدم اعترافًا، كاملًا بجرائمه.

سلوكيات اليد الدالة على الثقة العالية

السلوك الذى يوحى بالثقة العالية يشير إلى ارتفاع نسبة الارتياح الذى يشعر به المخ وزيادة الثقة بالنفس. تنذرنا سلوكيات اليد الدالة على الثقة أن هذا الشخص يشعر بالرضا والراحة تجاه ظروفه الحالية.

الانحدار

قد يكون انحدار اليدين أقوى السلوكيات الدالة على الثقة العالية (راجع شكل ٤٩). إنه عبارة عن لمس أنامل أصابع كلتا اليدين، فى إشارة مشابهة "لليد المتوسلة" ولكن الأصابع لا تكون متشابكة وقد لا تكون راحتا اليدين متلامستين. يسمى هذا الوضع الانحدار لأن اليدين تأخذان شكلًا مدببًا. فى الولايات المتحدة، تميل النساء إلى القيام بذلك بالقرب من أسفل الجسم (ربما على الخصر)، والذى يجعل ملاحظة السلوك فى بعض الأحيان صعبًا، ويميل الرجال إلى القيام بذلك أعلى، على مستوى الصدر، والذى يجعل قيامهم بالأمر مرئيًا وقويًا.



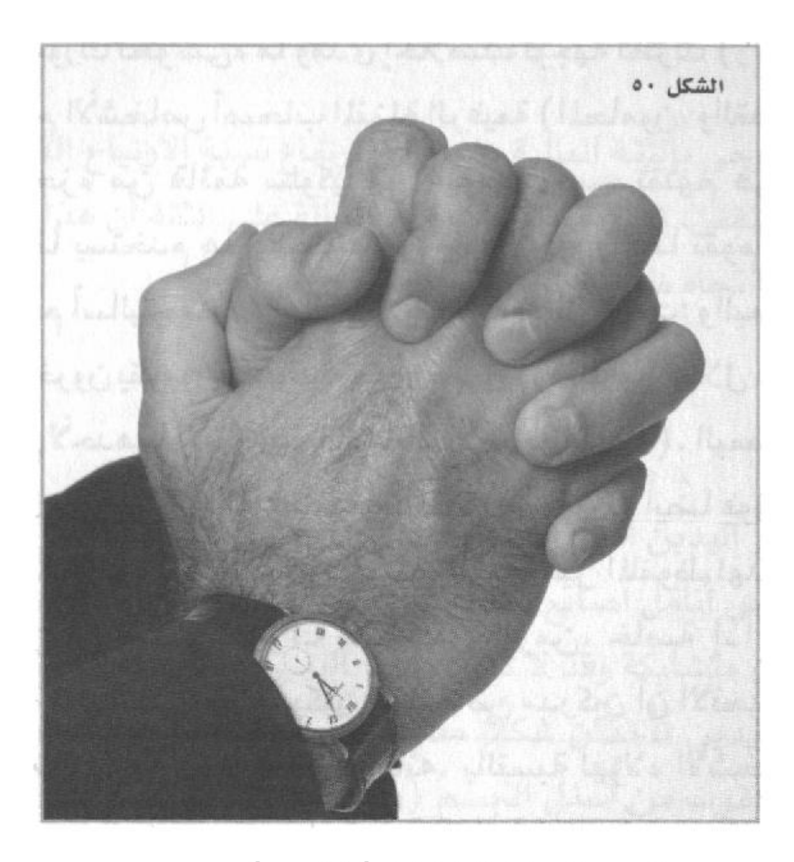
الشكل ٤٩

يعتبر انحدار اليدين، مقابلة أنامل الأصابع لبعضها البعض، أحد السلوكيات القوية التى نمتلكها والتى تشير إلى الثقة بالنفس

يدل سلوك الانحدار على أنك واثق من أفكارك أو موقفك. إنه يجعل الآخرين يعرفون بدقة شعورك نحو شيء ما ومدى إخلاصك لوجهة نظرك (راجع المربع ٤٠). غالبًا ما يستخدم الأشخاص أصحاب المنزلة الرفيعة (المحامون، والقضاة، والأطباء) هذا السلوك كجزء من قائمة سلوكياتهم اليومية بسبب ثقتهم فى أنفسهم وفى منزلتهم. جميعنا يستخدم هذا السلوك من وقت لآخر، ولكننا نقوم بذلك بدرجات مختلفة ونستخدم أساليب متعددة. البعض يقوم به طوال الوقت؛ والبعض الآخر نادرًا ما يقومون به؛ آخرون يقومون بسلوك انحدار معدل (وذلك من خلال ملامسة إصبعى السبابة والإبهام لأحدهما الآخر بينما تتشابك الأصابع الباقية). البعض يقوم به تحت الطاولة؛ آخرون يقومون به عاليًا أمامهم؛ البعض يقومون به أيضًا فوق رءوسهم.

بالنسبة للأشخاص غير المدركين للمعنى القوى غير الملفوظ لهذا السلوك، فإن الاستجابة يمكن أن تستمر لفترات طويلة من الزمن، خاصة إذا ظلت الظروف إيجابية بالنسبة لهم. حتى عندما يكون الأشخاص مدركين أن الانحدار يعتبر سلوكًا غير ملفوظ، تبقى لديهم صعوبة فى إخفائه. بالنسبة لهؤلاء الأشخاص، فقد جعل الدماغ الحوفى هذا السلوك بمثابة استجابة تلقائية لذلك أصبح من الصعب التغلب عليها، لأنه عندما يشعر الشخص بصفة خاصة بالإثارة، ينسى مراقبة رد الفعل أو التحكم فيه.

يمكن أن تتغير الظروف بسرعة وتحول ردود أفعالنا تجاه الأشياء والأشخاص. عندما يحدث ذلك، يمكن أن يتغير سلوكنا من سلوك الانحدار عالى الثقة إلى إشارة يد منخفضة الثقة ويحدث ذلك فى أقل من ثانية. عندما تهتز ثقتنا أو يدخل الشك فى عقولنا، قد تتشابك أصابعنا المنحدرة كما فى التوسل (راجع شكل ٥٠). تلك التغيرات فى السلوك غير الملفوظ تحدث بسرعة وتعكس وتحدد بدقة بالغة ردود أفعالنا الداخلية الحقيقية نحو الأحداث المتغيرة. قد يتحول الشخص من انحدار الأصابع (الثقة العالية) لتشبيك الأصابع (الثقة المنخفضة) ثم يعود إلى الانحدار (الثقة العالية)- وهذا يعكس المد والجزر الذى يحدث فى مستوى الثقة والريبة.



الشكل ٥٠

عصر اليدين طريقة شائعة لإظهار أننا قلقون أو مهتمون.

أنت، أيضًا، تستطيع أن تستخدم الانحدار المناسب ووضع اليد للتأثير فى الآخرين بشكل إيجابى. يمكن أن يكون الانحدار مصدرًا قويًا للحصول على الثقة بالنفس، ولهذا من الصعب أن تتحدى شخصًا يظهر هذه الإشارة غير الملفوظة. يعتبر القيام بهذا السلوك مفيدًا للغاية، ينبغى أن يستخدمه الخطباء ورجال المبيعات غالبًا للتأكيد، كما ينبغى لأى شخص يحاول نقل فكرة مهمة أن يستخدم هذا السلوك. فكر مليًا فى الثقة التى تظهر من خلال حركات يدك أثناء مقابلتك لصاحب العمل المحتمل، أو عرض المعلومات فى اجتماع ما أو ببساطة أثناء مناقشة أمور مع أصدقائك.

فى أغلب الاجتماعات المهنية، أرى النساء يقمن بهذا السلوك تحت الطاولة أو بشكل منخفض للغاية (قرب منطقة الخصر، مضعفات بذلك الثقة التى يمتلكنها فعلًا. أتمنى بعد معرفتهن لقوة الانحدار كدليل على الثقة بالنفس، والكفاءة، أن يقمن باتباع هذا السلوك والقيام به ـ صفات يتمنى معظم الأشخاص امتلاكها ـ بكل الجرأة فوق الطاولة.

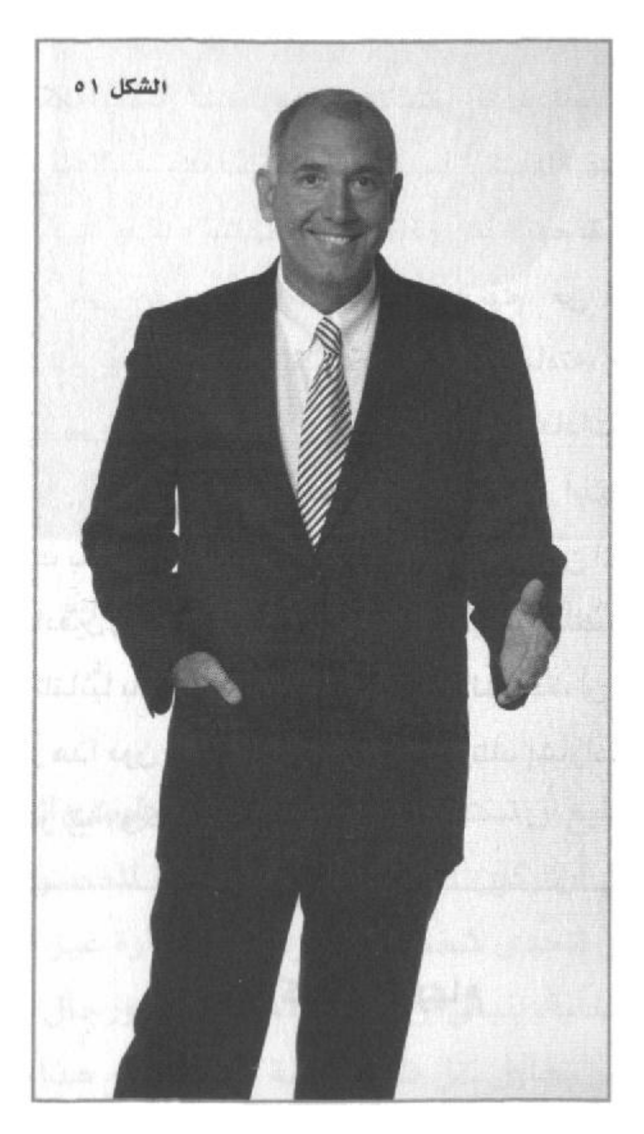
المربع ٤٠ : عندما يتعلق الأمر بالانحدار، لا تكون هيئة المحلفين مخطئة

يمكن إثبات مدى أهمية السلوك غير الملفوظ من خلال دراسة تأثير سلوك الانحدار فى المواقف الاجتماعية المختلفة. الانحدار مفيد، على سبيل المثال، لدى الشهادة فى المحكمة؛ يفضل استخدامه عند الاستماع لشهادة خبير تدريب. ينبغى أن يقوم الشهود بهذا السلوك للتأكيد على أمر ما أو للدلالة على ثقتهم العالية فيما يقولون. وبالقيام بذلك، ستفهم هيئة المحلفين شهادتهم بقوة أكثر من حالة وضعهم لأيديهم على حجورهم أو تشبيكهم أصابعهم. من المثير للاهتمام، عندما يقوم المدعى بهذا السلوك أثناء إدلاء شاهد بشهادته، فهذا يعزز قيمة الشهادة حيث ستتفهم هيئة المحلفين أن المدعى واثق من إفادات شاهده. عندما ترى هيئة المحلفين الشهود يشبكون أصابعهم أو يعصرون أيديهم، يميلون إلى ربط هذا السلوك بالقلق أو غالبًا، لسوء الحظ، بالخداع. من المهم ملاحظة أن الأشخاص الصادقين والكاذبين يظهرون هذه السلوكيات، لذلك ينبغى عدم ربط تلك السلوكيات تلقائيًا بالكذب. يوصى لدى الإدلاء بالشهادة، أن يقوم الأشخاص بسلوك الانحدار هذا دون شبك أصابعهم، حيث إن تلك إشارات تُفهم على أنها أكثر أمانة، وأكثر ثقة، وأكثر صدقا.

سلوكيات الإبهام

من المثير للاهتمام كيفية عكس اللغة الملفوظة للغة غير الملفوظة. عندما يرفع ناقد الأفلام إصبعى الإبهام لأعلى عند التعليق على الفيلم، هذا يدل على ثقته فى جودته. يعتبر رفع إصبعى الإبهام للأعلى تقريبًا إشارة غير ملفوظة على الثقة العالية. من المثير للاهتمام، أنه يرتبط أيضًا بالمنزلة الرفيعة. انظر إلى الصور الفوتوغرافية لـ "جون إف. كينيدى" ولاحظ كيفية وضعه ليديه فى جيب معطفه، وأصابع إبهامه ممدودة للخارج (راجع الشكل ٥١). كان أخوه "بوبى" يفعل الشىء نفسه. غالبًا ما تتم رؤية المحامين، أساتذة الجامعة، والأطباء يمسكون بطيات صدر السترة فى آن

واحد مع رفع إصبع الإبهام فى الهواء. توجد سلسلة محلية من استوديوهات الأزياء والتصوير التى يوجد بها دائمًا صور لسيدات تم تصويرهن أثناء إمساك ياقة ثيابهن بيد واحدة مع رفع إصبع الإبهام للأعلى على الأقل بيد واحدة تقبض على ياقاتهن واصبع الإبهام فى الهواء. من الواضح أن فريق التسويق فى هذه الشركة يعرفون أن ارتفاع إصبع الإبهام تعبير يدل على الثقة العالية والمنزلة الرفيعة.

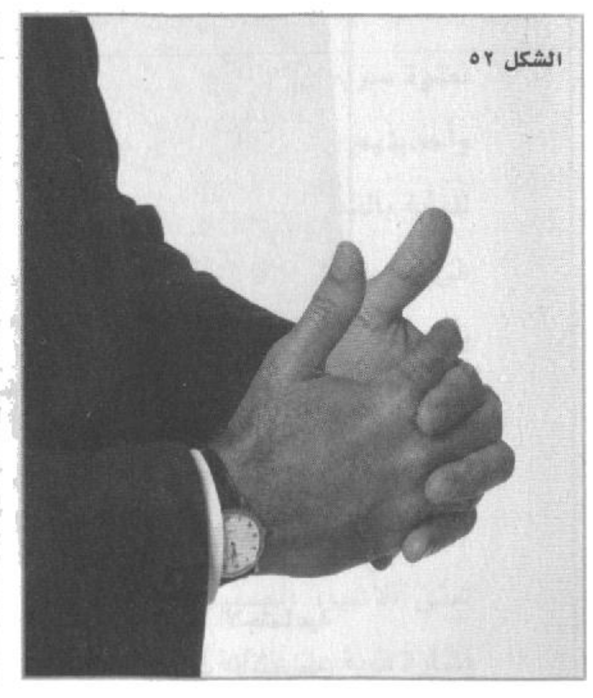


غالبًا ما ترى لدى الأشخاص الذين يتمتعون بمنزلة رفيعة، بروز إصبع الإبهام من الجيب كتعبير على الثقة العالية.

سلوكيات الإبهام الدالة على الثقة العالية والمنزلة الرفيعة

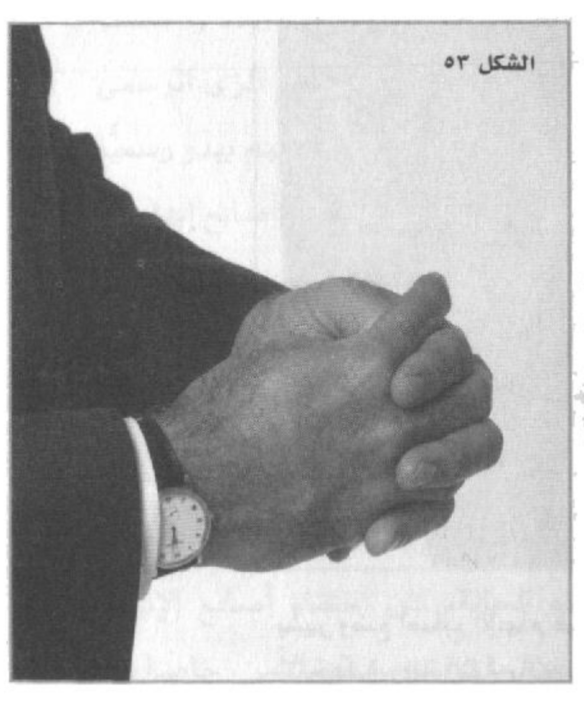
عندما يرفع الأشخاص أصابع الإبهام للأعلى، فهذه إشارة على أنهم يعتقدون أنهم

أعلى منزلة أو واثقون فى أفكارهم أو الظروف الحالية أو كلا الأمرين (راجع الشكلين ٥٢ و٥٣). ارتفاع أصابع الإبهام لأعلى هو مثال لسلوك آخر مقاوم للجاذبية، نوع من السلوكيات غير الملفوظة المرتبطة بطريقة طبيعية بالراحة والثقة العالية. عادة يكون شبك الأصابع إشارة إلى قلة الثقة بالنفس، إلا عندما تكون أصابع الإبهام منبسطة بشكل مستقيم. لقد تمت ملاحظة أن الأشخاص الذين يستخدمون سلوكيات الإبهام بوجه عام يميلون إلى أن يكونوا أكثر وعيًا بالبيئة المحيطة بهم، وأكثر دقة فى تفكيرهم، وأكثر حدة فى ملاحظاتهم. لاحظ أولئك الأشخاص الذين يظهرون سلوك إصبع الإبهام للأعلى ولاحظ كيف تنطبق عليهم هذه الصفات. عادة، لا يقف الأشخاص وإبهامهم للأعلى، إذن متى يقومون بذلك، تستطيع أن تكون متأكدًا نسبيًّا أن هذا سلوك مهم يدل على المشاعر الإيجابية.



الشكل ٥٢

ارتفاع أصابع الإبهام لأعلى عادة ما يكون دليلًا جيدًا على الأفكار الإيجابية. يمكن أن يحدث ذلك كثيرًا أثناء إجراء أى محادثة.



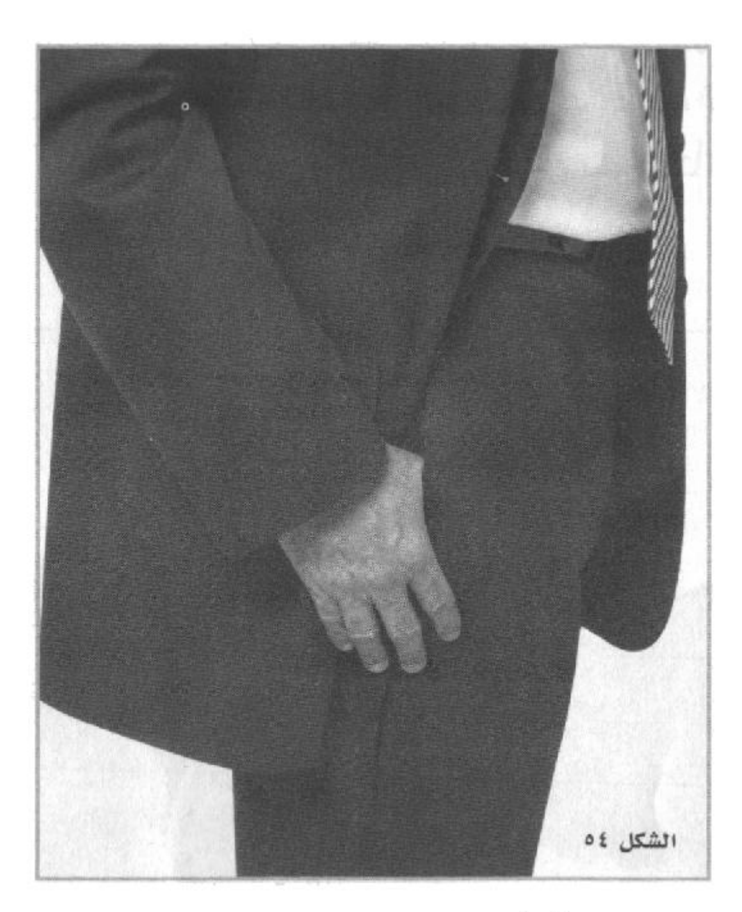
الشكل ٥٣

يمكن أن تختفى أصابع الإبهام فجأة، كما فى الصورة، عندما تكون الثقة أقل أو عندما تتحول المشاعر لتكون سلبية.

سلوكيات الإبهام الدالة على الثقة المنخفضة، والمكانة الاجتماعية المنخفضة

يمكن إثبات المشاعر الدالة على الثقة المنخفضة عندما يضع الشخص (خاصة

الرجل) إبهاميه فى جيبه ويجعل أصابعه بارزة من الجانب (راجع شكل ٥٤). تقول هذه الإشارة، وخاصة فى مقابلة العمل: "أنا غير واثق من نفسى". لا يقوم القادة أو الأشخاص الذين يكونون مسيطرين بطريقة ما بهذا السلوك عند العمل أو إلقاء خطاب. قد يُظهر الشخص الذى يتمتع بمنزلة اجتماعية رفيعة هذا السلوك عندما يكون فى حالة استرخاء ولكنه لن يقوم بذلك أبدًا أثناء العمل. غالبًا ما يكون هذا تعبيرًا عن الثقة المنخفضة أو المنزلة الاجتماعية المنخفضة.


الشكل ٥٤

يشير وضع أصابع الإبهام فى الجيب إلى المنزلة الاجتماعية المنخفضة وقلة الثقة بالنفس. ينبغى أن يتجنب الأشخاص الذين يتولون السلطة هذا السلوك لأنه يرسل الرسالة الخاطئة.

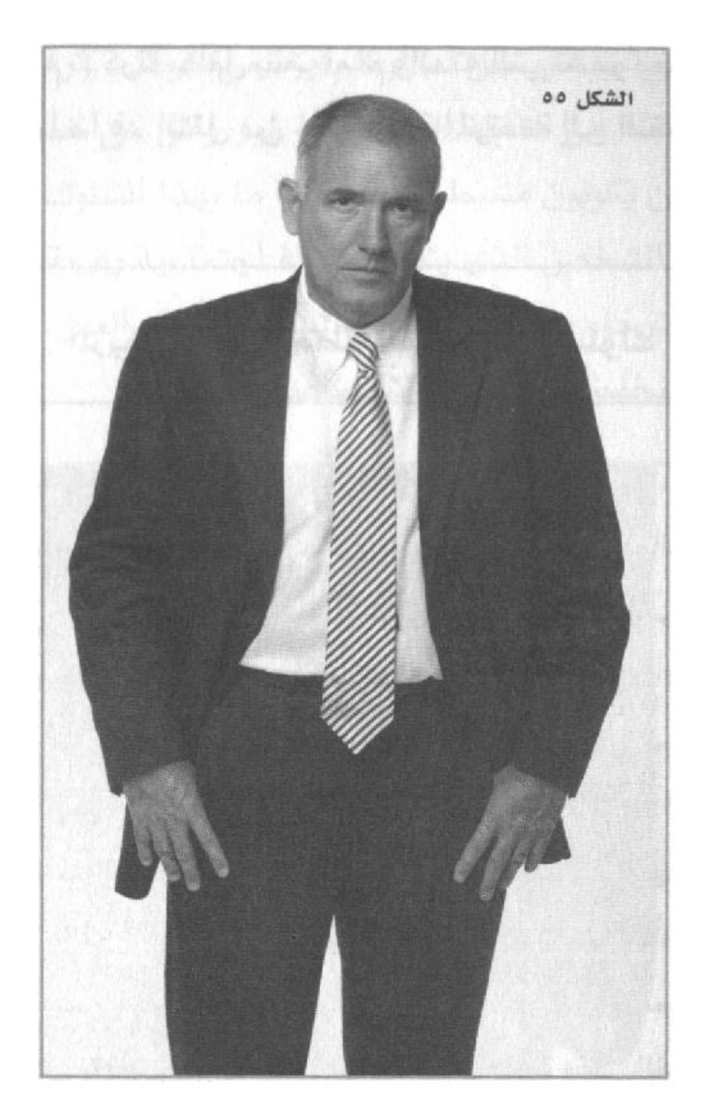
تعتبر سلوكيات الإبهام دقيقة للغاية حتى أنها يمكنها أن تساعدك بصفة فعالة فى تقدير من يشعر بالثقة فى نفسه ومن يتقدم بصعوبة. لقد رأيت رجالًا يقدمون عروضًا تقديمية فعالة مع القيام بسلوك انحدار الأصابع، ولكن عندما يُظهر المستمع شعوره بوجود خطأ فى الخطاب، تدخل أصابع الإبهام فى جيوب هؤلاء الرجال. هذه الأنواع

من سلوكيات الإبهام تذكرنا بطفل يقف أمام والدته التى تشعر بخيبة أمل. يوحى هذا السلوك بأن شخصًا ما قد انتقل من حالة الثقة المرتفعة إلى الثقة المنخفضة بسرعة (راجع المربع ٤١).

المربع ٤١: من الخطأ القيام بهذا السلوك

بينما كنت أقيم فى فندق مشهور عالميًا فى "بوجوتا"، "كولومبيا"، قال لى المدير العام إنه استأجر مؤخرًا بعض الحراس الجدد للفندق، وكان هناك أمر فيهم لا يعجبه لكنه لم يكن يعرف ما هو هذا الأمر تحديدًا. كان يعلم أننى عملت بقسم تنفيذ الأحكام فى المباحث الفيدرالية، وسألنى إذا كنت لاحظت أى شىء مزعج بالنسبة للحراس الجدد. مشينا للخارج حيث يقف الحراس الجدد واختلسنا نظرة سريعة. صرح المدير بأنه بالرغم من أنهم كانوا يرتدون الزى الرسمى وأحذيتهم ملمعة، إلا أنه يشعر بأن هناك شيئًا خطأ. لقد كان زيهم يبدو رسميًا للغاية بالفعل، ولكن تجدر الإشارة إلى أن الحراس كانوا يقفون وأصابع إبهامهم فى جيوبهم، وهذا جعلهم يبدون ضعفاء وعاجزين. فى البداية لم يبد أن المدير يفهم ما كنت أقول حتى جعلته يتظاهر بالوقفة بنفسه. وعلى الفور قال، "أنت محق. إنهم يشبهون الأطفال الصغار الذين ينتظرون أمهم لتخبرهم ماذا يفعلون". وفى اليوم التالى أوضحت للحراس كيف يقفون ويبدون أكثر سيطرة (اليدان خلف الظهر، والذقن لأعلى) دون أن يظهروا التهديد للنزلاء. أحيانًا تعنى الأشياء الصغيرة الكثير. فى هذه الحالة، كان اختفاء أصابع الإبهام إشارة قوية على الثقة المنخفضة- وليس هذا ما تريده من قوة الأمن، خاصة فى "بوجوتا"، "كولومبيا".

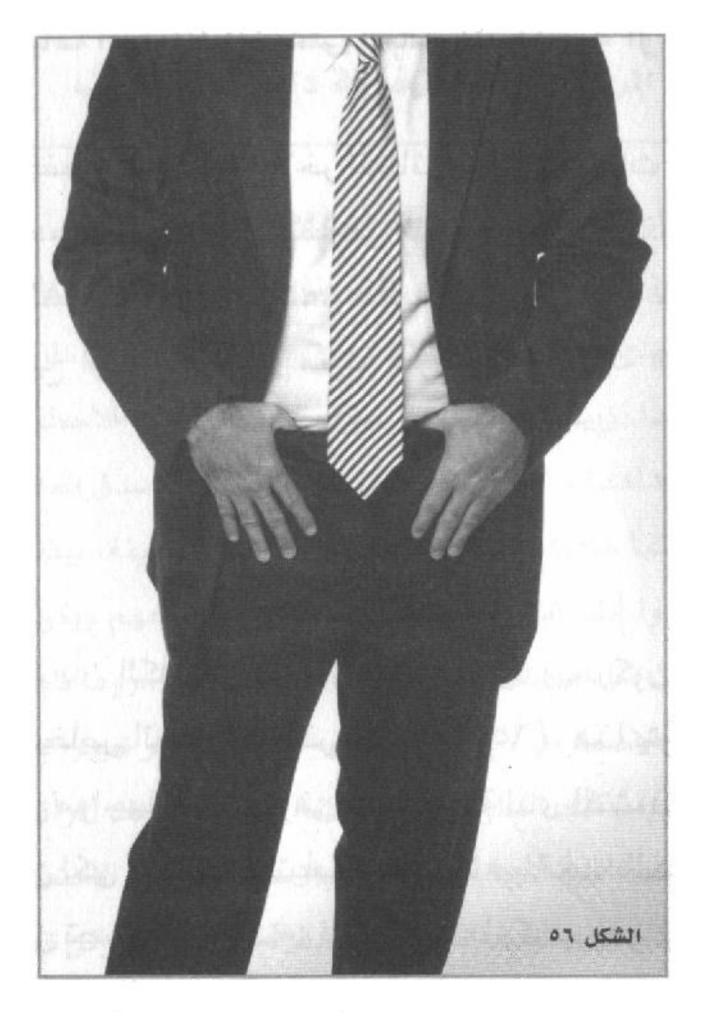
جرب تلك التجربة بنفسك. قف وأصابع إبهامك فى جيوبك واسأل الناس عن رأيهم فيك. ستؤكد تعليقاتهم أن هذا السلوك يوحى بالضعف وعدم الثقة بالنفس. لن ترى مرشحًا للرئاسة أو زعيم دولة يضع أصابع إبهامه فى جيوبه. لا يمكن رؤية هذا السلوك لدى الأشخاص الواثقين من أنفسهم (راجع شكل٥٥).



نظرًا لأن هذا السلوك يستخدم غالبًا كإشارة على عدم الاستقرار أو القلق الاجتماعى، فإن وضع أصابع الإبهام فى الجيب ينقل هذه الرسالة على الفور وبالتالى يجب تجنبه.

إحاطة الأصابع بالأعضاء التناسلية

سيُثبت الرجال أحيانًا، بطريقة لا شعورية، أصابع إبهامهم داخل أحزمتهم فى كلا الجانبين من جهة السحاب وإما يقومون برفع البنطال لأعلى أو يجعلون أصابع الإبهام تتعلق فى هذا المكان، بينما تحيط أصابعهم المتدلية بأعضائهم التناسلية (راجع شكل ٥٦). يعتبر سلوك إحاطة الأصابع بالأعضاء التناسلية دليلاً قويًا على السيطرة. فى الحقيقة، يشير هذا السلوك للآتى: "اختبرنى، أنا رجل قوى للغاية".



استخدام اليدين لإحاطة الأعضاء التناسلية غالبًا ما تتم رؤيته لدى الشباب من الذكور والإناث خلال فترة الخطوبة. إنه سلوك يدل على السيطرة.

بعد البدء فى كتابة هذا الكتاب بفترة قصيرة، ناقشت هذا السلوك غير الملفوظ لدى قيامى بالتدريس بأحد الفصول فى المباحث الفيدرالية "بكوانتيكو"، "فرجينيا". سخر الطلاب، مما قلت وقالوا إنه لا يوجد رجل سيقوم بهذا السلوك الفظ، خاصة بطريقة لا شعورية. ولم تمض فترة طويلة حتى، رجع أحد الطلاب وأخبر زملاءه بأنه لاحظ طالبًا فى دورة المياه وقف أمام المرآة، متأنقًا، واضعًا نظاراته الشمسية، وللحظة قام بهذا السلوك قبل أن يخرج من الحمام مزهوًا بنفسه. أنا متأكد أن الشاب لم يكن يفكر حتى فيما كان يفعله. ولكن فى الحقيقة، يحدث هذا السلوك غالبًا أكثر مما نتخيل، وليس فقط فى أفلام الغرب الأمريكى! هل تذكر شخصية "فونز" فى المسلسل التليفزيونى "هابى دايز"؟

سلوكيات اليد الدالة على الثقة المنخفضة أو القلق

سلوكيات الثقة المنخفضة هى الوجه الآخر لنظائرها من سلوكيات الثقة المرتفعة. إنها تعكس قلق المخ، وعدم الأمان، وعدم الثقة فى النفس. ينبغى أن تنبهنا سلوكيات الثقة المنخفضة إلى أن الشخص يواجه مشاعر سلبية والتى قد تكون ظهرت بسبب وجوده فى موقف غير مريح أو بسبب أفكار معينة حركت عدم الثقة فى النفس أو قيدت الثقة.

سكون الأيدى

تخبرنا الأبحاث بأن الكاذبين يشيرون ويتلامسون، ويحركون أيديهم وسيقانهم بدرجة أقل من الأشخاص الصادقين (فريج، ٢٠٠٣، ٦٥). هذا يتوافق مع ردود أفعال الجهاز الحوفى. فى مواجهة الخطر (فى هذه الحالة لدى اكتشاف الكذب)، نتحرك بدرجة أقل أو نسكن لكى لا نلفت الانتباه. يمكن ملاحظة هذا السلوك أثناء المحادثة لأن ذراعى الشخص تصبحان مقيدتين للغاية عندما يكذب ومن ناحية أخرى تكونان متحركتين عندما يقول الحقيقة، ولأن تلك التغيرات يتحكم فيها الجهاز الحوفى وليس العقل المفكر، فهى أكثر ثقة وفائدة من الكلمات الملفوظة؛ إنها تدل على ما يدور بالفعل داخل عقل الشخص الذى يتحدث (راجع المربع ٤٢). لذلك ابحث عن حركات اليد والذراع التى تصبح مقيدة فجأة؛ إنها تقول الكثير عما يدور داخل عقل الشخص.

عصر اليدين

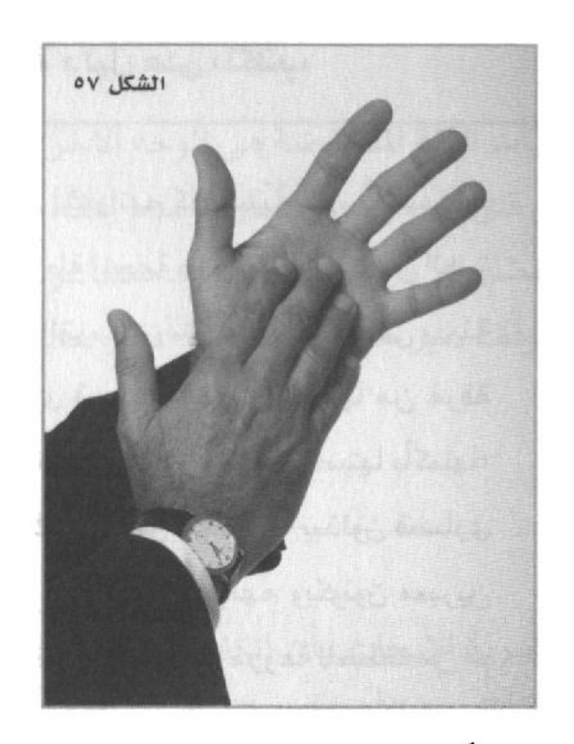
عندما يعصر الناس أيديهم أو يشبكون أصابعهم، خاصة استجابة لتعليق، أو تغير مهم فى البيئة المحيطة، فهذه عادة إشارة إلى القلق والثقة المنخفضة (راجع شكل ٥٠). هذا السلوك الشائع للتهدئة، الذى يمكن رؤيته لدى الأشخاص فى جميع أنحاء العالم، يجعل من يقوم به يبدو كأنه يتوسل ـ وربما، بطريقة لا شعورية أو بطريقة شعورية، يكونون كذلك بالفعل، وبينما تتزايد حدة عصر اليدين، قد يتغير لون الأصابع بينما تشحب بعض المناطق بسبب إرغام الدم على الابتعاد عن مناطق التوتر. تصبح الأمور أسوأ بطريقة واضحة عندما يظهر هذا السلوك.

المربع ٤٢: قلة الحركة دليل على الكذب

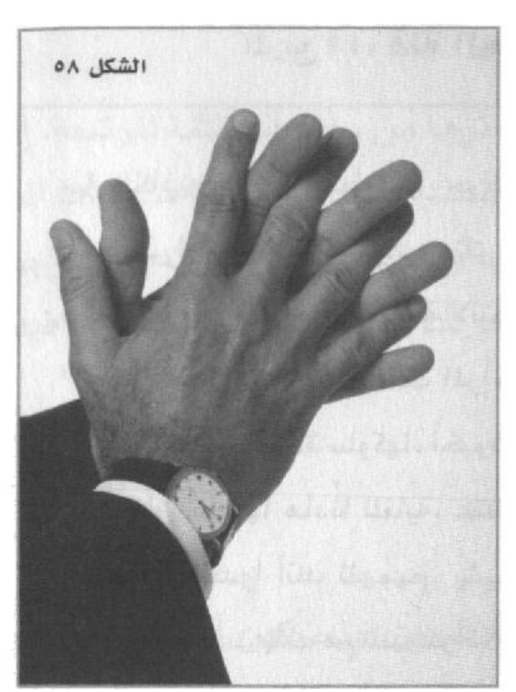
ميل الكاذبين إلى أن يكونوا أقل حركة فى إشاراتهم كان سببًا أساسيًّا فى عدم تصديقى لسيدة شابة أخبرت ممثلى الشرطة المحلية بأن طفلها البالغ من العمر ستة أشهر تم اختطافه فى ساحة الانتظار بالقرب من متجر وول ـ مارت فى مدينة "تامبا"، فلوريدا. وبينما كانت المرأة تروى قصتها، أخذت ألاحظها من غرفة المراقبة. بعد مشاهدة سلوكها، أخبرت المحققين بأننى لا أصدق قصتها بأكملها؛ حيث كان سلوكها هادئًا للغاية. عندما يقول الناس الحقيقة، يبذلون قصارى جهدهم ليتأكدوا أنك تفهمهم. يشيرون بأذرعهم ووجوههم ويكونون معبرين بشدة. لم يحدث ذلك مع تلك المرأة. إن إعادة رواية قصة مروعة للخطف من أم حنونة وشديدة الاضطراب لابد أن يصاحبها سلوكيات أكثر تعبيرًا عن العواطف وتحمسًا. كان غياب تلك السلوكيات إنذارًا لنا. أخيرًا اعترفت المرأة أنها بالفعل قتلت طفلها بوضعه فى حقيبة قمامة من البلاستيك، وقصة الاختطاف بأكملها ملفقة. لقد أدى رد فعل التجمد الذى تسبب فيه الجهاز الحوفى إلى تقييد حركتها ولذلك تم اكتشاف كذبها.

تشابك الأصابع وفرك اليدين

سيفرك الشخص المرتاب (درجة أقل من الثقة المنخفضة) أو الذى يشعر بقليل من التوتر راحتى يديه (راجع شكل ٥٧). وبالرغم من ذلك، إذا أصبح الموقف أكثر قلقًا أو إذا استمر مستوى ثقته فى الانخفاض، راقب كيف سيتحول اللمس اللطيف بالأصابع لراحة اليد فجأة إلى فرك الأصابع المتشابكة (راجع شكل ٥٨). تشابك الأصابع هو دليل دقيق للغاية على الحزن الشديد والذى رأيته فى أكثر مقابلات العمل دقة ـ وفى المباحث الفيدرالية وعند الإدلاء بالشهادة أمام الكونجرس. بمجرد أن يظهر موضوع دقيق للغاية، تستقيم الأصابع وتتشابك، بينما تبدأ اليدان فى التحرك لأعلى وأسفل. أعتقد أن الاتصال الحركى المتزايد بين اليدين يمد العقل بالمزيد من الرسائل المهدئة.



غالبًا ما نهدئ من القلق والعصبية من خلال تحريك أصابعنا عبر راحة اليد أو فرك يدينا معًا.



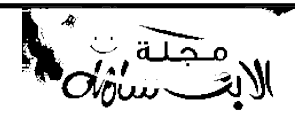
عندما تتشابك الأصابع لتفرك للأعلى والأسفل، كما فى هذه الصورة، فإن المخ يطلب المزيد من الاتصال باليد لتهدئة الاهتمامات الأكثر جدية أو القلق.

لمس الرقبة

أناقش لمس الرقبة فى هذا الفصل المتعلق بسلوكيات اليد لأنك إذا راقبت اليدين، فإنها ستأخذك فى النهاية للرقبة. إن الأشخاص الذين يلمسون رقابهم (فى أى مكان) أثناء تحدثهم يعكسون، فى الحقيقة، ثقة أقل من المعتاد أو أنهم يحاولون التخفيف من حدة القلق. تعتبر تغطية منطقة الرقبة، أو الحنجرة، أو الثلمة الموجودة فوق القفص الصدرى أثناء أوقات القلق دليلًا عامًا وقويًّا على أن المخ يعالج بطريقة فعالة أمرًا ما خطيرًا، أو كريهًا، أو مقلقًا، أو مشكوكًا فيه، أو مؤثرًا. وهذا لا يمت بصلة للخداع، على الرغم من أن الأشخاص المخادعين قد يظهرون هذا السلوك إذا شعروا بالقلق. مجددًا، راقب اليدين، وبما أن مشاعر القلق والألم تظهر على الأشخاص، فإن أيديهم سوف تتأثر بالموقف، وتغطى أو تلمس رقابهم.

المربع ٤٣: المرأة الكاذبة

فى بعض الأحيان يكون عدم تغطية الرقبة إشارة دالة إلى أن هناك شيئًا خاطئًا. ذات مرة ساعدت مكتبًا محليًا لتنفيذ الأحكام فى قضية اغتصاب مزعومة. كانت المرأة التى أبلغت عن حادثة الاغتصاب هذه قد أبلغت عن ثلاث حوادث اغتصاب مختلفة فى خمس سنوات، وهذا أمر بعيد الاحتمال من الناحية الإحصائية. وبينما كنت أشاهد الشريط المصور للمقابلة معها، لاحظت أنه بينما كانت تتحدث عن مدى خوفها والرهبة التى شعرت بها، كانت تبدو غير منفعلة ولم تغط ثلمتها مطلقًا وهى تروى قصتها. وجدت أن "عدم قيامها بهذا السوك" يعتبر أمرًا مريبًا لذلك قمت بلفت انتباه المحققين لهذا الأمر. ببساطة لم تبد المرأة أى إشارات تدل على الألم. فى الحقيقة، لقد حققت فى قضايا اغتصاب عديدة وفيها كانت النساء يغطين ثلمتهن أثناء روايتهن للجريمة حتى بعد وقوعها بعقود. وبعد المزيد من التحقيقات، تم حل لغز قضية هذه المرأة. فى النهاية، علمنا أنها اختلقت كل ادعاءاتها- مكلفة المدينة آلاف الدولارات- بكل بساطة لأنها أحبت الاهتمام الذى حظيت به من قبل الضباط المستجيبين، والمحققين والمحامين، والذين صدقوها جميعًا فى البداية وأرادوا المساعدة.



لقد رأيت هذه السلوك آلاف المرات، ومع ذلك مازال معظم الأشخاص يجهلون أهميته (راجع المربع ٤٣). كنت أتحدث مؤخرًا مع صديق خارج غرفة الاجتماعات عندما خرجت إحدى الزميلات وإحدى يديها فوق ثلمة رقبتها واليد الأخرى تمسك هاتفًا خلويًا. واصل صديقى حديثه وكأن كل شىء على ما يرام. عندما أنهت المرأة مكالمتها الهاتفية، قلت "من الأفضل أن نذهب ونسألها عن حالها، هناك شىء ليس على ما يرام". وكما هو متوقع، كان أحد أطفالها يعانى من الحمى الشديدة فى المدرسة ويحتاج إلى أن يذهب للمنزل بأسرع ما يمكن. لمس الرقبة هو أحد تلك السلوكيات الدقيقة والتى يمكن الاعتماد عليها بشدة، لذلك فهى تستحق انتباهنا الشديد.

التعبيرات الدقيقة لليدين

الإشارات الدقيقة هى سلوك غير ملفوظ قصير الأمد يحدث عندما يحاول شخص أن يخفى استجابة طبيعية للمثيرات السلبية (إيكمان، ٢٠٠٣، ١٥). وفى تلك الظروف، كلما كان السلوك انعكاسيًّا وقصير الأمد، كان أكثر صدقًا. على سبيل المثال، لنتخيل صاحب العمل يخبر موظفًا أن عليه المساعدة والعمل فى عطلة نهاية هذا الأسبوع لأن شخصًا ما مريض. لدى سماعه ذلك، تتجعد أنف الموظف أو تظهر فجأة ابتسامة متكلفة ولكنها قصيرة الأمد. تلك الإشارات الدقيقة على الكراهية تعتبر دليلًا واضحًا للغاية على كيفية شعوره بالفعل، وبطريقة مماثلة، تستطيع أيدينا أن تظهر تعبيرات دقيقة قد تفاجئك (راجع المربع ٤٤).

التغيرات فى سلوكيات اليد يمكنها إظهار معلومات مهمة

كما هو الأمر مع كل السلوكيات غير الملفوظة، توحى التغيرات المفاجئة فى حركة اليد بتغير مفاجئ فى أفكار وعواطف الشخص. عندما يحرك المحبون أيديهم بسرعة بعيدًا عن أحدهم الآخر أثناء تناول وجبة طعام، فهذه إشارة إلى أن شيئًا ما سلبيًّا قد حدث. قد يحدث تراجع اليد فى ثوانٍ، ولكنه دليل دقيق وحقيقى على مشاعر الشخص.

يعتبر الانسحاب التدريجى لليد سلوكًا يستحق الملاحظة. منذ فترة قصيرة دعانى زوجان لتناول العشاء ولقد كانا صديقين لى منذ أيام الجامعة. كنا نتحدث حول طاولة العشاء فى نهاية وجبة الطعام عندما ظهر موضوع الموارد المالية. أظهر صديقى أنهما كانا يواجهان مشاكل مادية، وبينما كانت الزوجة تشتكى من أن "المال يبدو أنه يختفى"، اختفت يدا زوجها بطريقة مماثلة من على الطاولة بطريقة تلقائية وتدريجية. وبينما كانت الزوجة تتحدث، راقبته وهو يسحب يديه ببطء حتى استقرت، أخيرًا، على حجره. هذا النوع من الابتعاد هو إشارة تدل على الهروب النفسى (جزء من آلية البقاء التى يستخدمها الجهاز الحوفى) والتى تحدث غالبًا عندما نشعر بالخطر. أوحى هذا السلوك لى بأن الزوج كان يخفى شيئًا ما. وكما اتضح، أنه كان يختلس المال من الحساب المشترك للزوجين ليمارس المقامرة، تلك الرذيلة التى تسببت فى فشل حياته الزوجية فى نهاية الأمر. معرفته الآثمة بسبب اختفاء المال جعلته يسحب يديه من على الطاولة. على الرغم من أن الحركة كانت تغيرًا تدريجيًّا، إلا أنها كانت كافية

لتتسبب فى أن أشتبه أن هناك شيئًا خاطئًا.

المربع ٤٤: الإصبع الوسطى

فى كتابه الرائع "Telling Lies"، وصف الدكتور "باول إيكمان" بحثه باستخدام الكاميرات ذات السرعة العالية لتوضيح الإشارات الدقيقة التى تنقل بطريقة لا شعورية نفور الشخص أو مشاعره الحقيقية (إيكمان، ١٩٩١، ١٢٩ـ١٣١). إحدى الإشارات التى لاحظها الدكتور "إيكمان" هى إشارة الإصبع الوسطى. فى قضية أمن قومى كبرى والتى كنت مشاركًا فيها بصفة شخصية كملاحظ، استخدم المتهم تكرارًا إصبعه الوسطى ليدفع نظارته للخلف كلما وجه له من أجرى معه المقابلة (مع العلم أن المتهم كان يكره هذا الشخص) من وزارة العدل سؤالًا. لم تتم ملاحظة هذا السلوك مع الباقين ممن أجروا معه المقابلات، بل مع هذا الشخص فقط. فى البداية لم نصدق أننا نرى ذلك كأنه إشارة واضحة بل مجرد سلوك مقتصر بوضوح على واحد فقط ممن أجروا المقابلة. لحسن الحظ، تم تصوير المقابلات كجزء من العرض القانونى (أقصد أن المتهم يوافق على التعاون مقابل عقوبة مخففة)، وبذلك استطعنا مراجعة الشريط لتأكيد ما رأيناه.

ونظرًا لعدم اهتمامه بالأمر، لم يلاحظ المسئول عن إجراء المقابلات سلوك الإصبع الوسطى. وعندما أخبرناه به، رفض قبول أنه دليل على كراهية المتهم لمن أجرى معه المقابلة. وبالرغم من ذلك، عندما انتهى الأمر، علق المتهم بصرامة على مدى كراهيته لهذا المسئول، وكان واضحًا للغاية أنه حاول أن يفسد المقابلة بسبب هذا التعارض بين الشخصيات.

الإشارات الدقيقة لليدين تأتى فى صور عدة، بما فيها دفع اليدين للأسفل تجاه الساقين ثم رفع الإصبع الوسطى فى اللحظة التى تصل فيها راحتا اليد للركبتين. تمت ملاحظة ذلك لدى كل من الرجال والنساء. مجددًا، تحدث تلك الإشارات الدقيقة بسرعة ويمكن إخفاؤها بسهولة من خلال أفعال أخرى. ابحث عن تلك السلوكيات ولا تهملها. إذا لاحظتها. على الأقل، ينبغى فحص الإشارات الدقيقة طبقًا للموقف الذى تحدث فيه وذلك لأنها دلائل على العداوة، أو النفور، أو الاحتقار، أو الازدراء.

إحدى أهم الملاحظات التى تستطيع أن تقوم بها فيما يخص اليدين هى مراقبة الوقت الذى تسكنان فيه. عندما تتوقف اليدان عن التوضيح والتأكيد، فهذه غالبًا إشارة لحدوث تغير فى نشاط المخ (ربما بسبب نقص الالتزام) وهذا بسبب الوعى والتقدير الزائد. على الرغم من أن تقييد اليد يمكن أن يشير للخداع، كما لاحظنا، لا تصل بسرعة لتلك النتيجة. الاستنتاج الوحيد الذى تستطيع التوصل إليه فى اللحظة التى تصبح فيها اليد ساكنة هو أن المخ ينقل شعورًا أو فكرة مختلفة. ببساطة قد يعكس هذا التغير قلة الثقة أو قلة الارتباط بما يقال لأسباب عديدة. تذكر، ينبغى تأمل أى انحراف عن السلوك الطبيعى لليد- وليكن زيادة، أو نقص نسبة القيام بهذا السلوك، أو حتى القيام بشىء غير معتاد- لأهميته.

بعض الملاحظات النهائية حول السلوكيات غير الملفوظة لليدين والأصابع

معظمنا يقضى وقتًا طويلًا فى دراسة وجوه الأشخاص حتى أننا نسىء استخدام المعلومات التى تمدنا بها اليدان. إن أيدى البشر التى تتصف بسرعة الاستجابة لا تستخدم فقط فى الشعور والإحساس بالعالم من حولها، ولكنها تعكس أيضًا ردود أفعالنا نحو هذا العالم. نجلس أمام المصرفى ونحن نتساءل إذا كانت ستتم الموافقة على قرضنا، ونضع أيدينا أمامنا حيث تكون الأصابع متشابكة (وضع التوسل)، وبذلك نعكس التوتر والقلق الذى بداخلنا. أو فى اجتماع عمل، قد تتخذ اليدان موضع الانحدار، لتجعل الآخرين يعلمون أننا واثقون من أنفسنا، وقد تهتز أيدينا لدى ذكر شخص ما خدعنا فى الماضى. تستطيع الأيدى والأصابع أن تمدنا بقدر كبير من المعلومات المهمة. نحتاج فقط إلى أن نلاحظ ونفسر حركاتها بطريقة صحيحة ومناسبة للسياق الذى تحدث فيه .

تستطيع أن تعرف ما هو شعور هذا الشخص تجاهك من لمسة واحدة. تعتبر اليدان ناقلات قوية لحالتنا العاطفية. استخدمهما فى اتصالك غير الملفوظ واعتمد عليهما لإمدادك بمعلومات غير ملفوظة ذات قيمة عن الآخرين.

السابع

لوحة العقل

سلوكيات الوجه غير الملفوظة

عندما يتعلق الأمر بالمشاعر فإن وجوهنا تعتبر أشبه بلوحة تعرض ما يدور بعقولنا. ما نشعر به ينتقل بإتقان من خلال ابتسامة أو تجهم أو من خلال السلوكيات البسيطة والكثيرة التى تكون وسطًا بين الأمرين (الابتسام والتجهم). هذه نعمة تطورية تميزنا عن بقية الأجناس الأخرى وتجعلنا أكثر المخلوقات قدرة على التعبير على سطح هذا الكوكب.

تعتبر تعبيرات الوجه، أكثر من أى شىء آخر، بمثابة لغة عامة ـ لغتنا البشرية المشتركة المستخدمة للتفاعل بين الحضارات المختلفة ـ سواء فى دولتنا (أو أيًّا كانت دولة القارئ) أو فى جزيرة "بورنيو". عملت تلك اللغة العالمية كوسيلة عملية للاتصال منذ فجر التاريخ لتسهيل التفاهم بين الأشخاص الذين يفتقرون للغة المشتركة.

عند ملاحظة الآخرين، نستطيع أن ندرك بسرعة متى يبدو الشخص متفاجئًا أو مهتمًّا أو سئمًا أو متعبًا أو قلقًا أو محبطًا. نستطيع أن ننظر إلى وجوه أصدقائنا ونعرف

متى يكونون غاضبين أو متشككين أو مسرورين أو مكتئبين أو محبطين أو مرتابين أو مهتمين. تجعلنا تعبيرات الأطفال نعرف ما إذا كانوا يشعرون بالحزن أو الإثارة أو الارتباك أو القلق. لم نتعلم مطلقًا كيفية إحداث أو تفسير تلك السلوكيات الوجهية ومع ذلك فنحن جميعًا نعرفها ونقوم بها ونفسرها ونتواصل من خلالها.

ومع وجود كل العضلات المختلفة التى تتحكم بدقة فى الفم والشفتين والعيون والأنف والجبهة والفك، نجد أن الوجوه البشرية تزخر بالقدرة على إنتاج عدد هائل ومتنوع من التعبيرات، وحسب التقديرات فإن البشر قادرون على القيام بأكثر من عشرة آلاف تعبير وجهى مختلف (إيكمان، ٢٠٠٣، ١٤-١٥).

هذا التعدد يجعل السلوكيات غير الملفوظة الخاصة بالوجه مؤثرة جدًّا وفعالة للغاية، وصادقة إلى حد ما - عندما لا تتعارض فيما بينها. السعادة والحزن والغضب والمفاجأة والازدراء والابتهاج والغيظ والخجل والمعاناة والاهتمام هى تعبيرات وجه يتم تمييزها فى جميع أنحاء العالم (إيكمان، ٢٠٠٣، ١-٢٧). يمكن تمييز القلق - سواء كان على وجه مولود أو طفل أو مراهق أو راشد أو عجوز - فى جميع أنحاء العالم؛ وبطريقة مماثلة نستطيع أن نميز التعبيرات التى تجعلنا نعرف أن كل شىء يسير على ما يرام.

على الرغم من أن وجوهنا يمكن أن تكون صادقة للغاية فى إظهار طريقة شعورنا فليس من الضرورى دائمًا أن تمثل مشاعرنا الحقيقية. هذا لأننا نستطيع التحكم بتعبيرات وجهنا إلى حد كبير، و بالتالى نستطيع التظاهر بعكس ما نشعر. من سن مبكرة علمنا آباؤنا ألا نتجهم عندما لا نحب الطعام الموجود أمامنا، أو أننا أكرهنا على تزييف ابتسامة عندما نحيى شخصًا لا نحبه. فى الحقيقة، تم تعليمنا أن نكذب بوجوهنا وبذلك أصبحنا ماهرين فى إخفاء مشاعرنا الحقيقية من خلال وجوهنا، على الرغم من كل ذلك بين حين وآخر تكشف وجوهنا ما يدور بداخلنا.

عندما نكذب مستخدمين وجوهنا، غالبًا ما يقال إننا نمثل؛ من الواضح أن الممثلين البارعين يستطيعون تشكيل ملامحهم لتعبر عن الانفعالات التى يتطلبها دورهم فى العمل. لسوء الحظ، يستطيع معظم الأشخاص خاصة المحتالين القيام بنفس الشىء؛ يستطيعون أن يشكلوا ملامحهم عندما يكذبون أو يقنعون أو يحاولون التأثير على فهم الآخرين وذلك من خلال ابتسامة زائفة أو دموع زائفة أو نظرات خادعة.

وتبقى تعبيرات الوجه قادرة على أن تمدنا بأفكار ذات معنى بالنسبة لما يفكر فيه الشخص أو ما يشعر به. علينا ببساطة أن نكون واعين إلى أن تلك الإشارات يمكن

تزييفها، وبالتالى أفضل دليل على المشاعر الحقيقية يمكن الحصول عليه عن طريق مجموعة من السلوكيات بما فيها إشارات الوجه والجسد التى تدعم أو تكمل أحدها الآخر. من خلال تقدير السلوكيات الوجهية تبعًا للسياق العام ومقارنتها بالسلوكيات الأخرى غير الملفوظة، نستطيع أن نستخدمها لمساعدتنا فى إظهار ما يقوم به العقل أو يشعر به، أو ينوى القيام به، وبما أن العقل يميل إلى الاستفادة من كل إشارة تصدر من الوجه على اعتبار تلك المنطقة تعمل بمثابة لوحة تفيدنا فى التعبير والتواصل، سنشير إلى الوجه وإطاره - الرقبة - كشىء واحد: وجهنا العلنى.

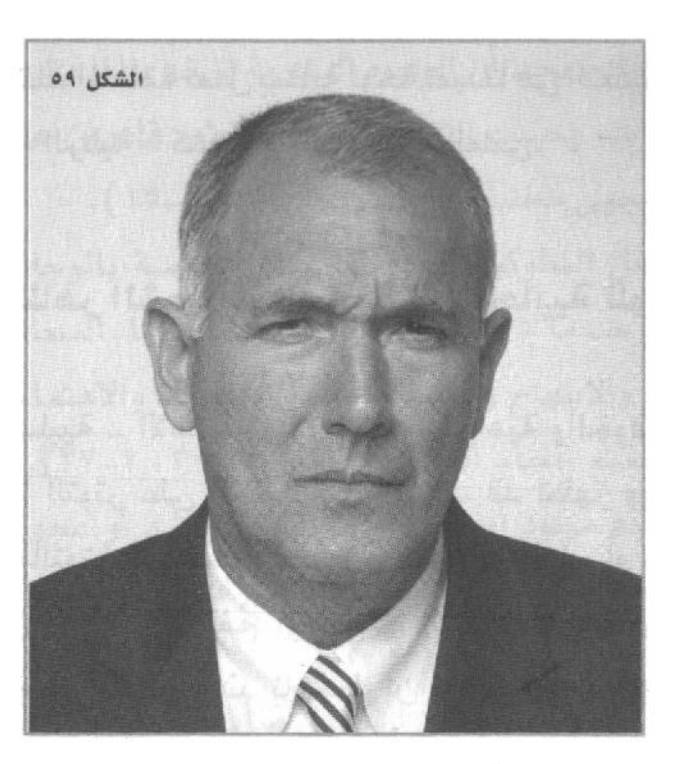
المظاهر الشعورية السلبية والإيجابية للوجه

تجعلنا المشاعر السلبية - الاستياء والازدراء والكراهية والخوف والغضب - نشعر بالتوتر. يظهر هذا التوتر على الجسد بعدة طرق. قد تظهر وجوهنا مجموعة من الإشارات الموحية بالتوتر فى وقت واحد: زم عضلات الفك أو تمدد أطراف الأنف أو انحراف العيون أو اهتزاز الفم أو إطباق الشفتين (والذى تبدو فيه الشفتان مختفيتين). وبالفحص الدقيق، قد تلاحظ أن تركيز العين محدد والرقبة متيبسة وميل الرأس معدوم. قد لا يقول الشخص أى شىء عن كونه متوترًا ولكن إذا كانت تلك المظاهر موجودة فلا يوجد شك فى أنه قلق وأن مخه يقوم بمعالجة شعور سلبى. تلك الإشارات الشعورية السلبية تظهر بطريقة متشابهة فى جميع أنحاء العالم، وتوجد قيمة حقيقية فى البحث عنها.

عندما يكون شخص ما قلقًا قد تكون كل أو قليل من تلك السلوكيات غير الملفوظة موجودة، وقد تظهر بطريقة معتدلة وعابرة أو قد تكون دقيقة وصريحة، وتستمر لدقائق أو ربما أكثر. فكر فى "كلينت إيستوود" فى أفلام الغرب القديمة قليلة التكلفة وهو ينظر شزرًا إلى خصومه قبل منازلة بالمسدسات. هذه النظرة تقول كل شىء. بالطبع يتدرب الممثلون بشكل خاص على جعل تعبيراتهم الوجهية سهلة التمييز. وبالرغم من ذلك، فعلى أرض الواقع يكون من الصعب اكتشاف تلك الإشارات غير الملفوظة فى بعض الأحيان، إما لأنها دقيقة أو مشوشة عن عمد أو مهملة ببساطة (انظر شكل ٥٩).

على سبيل المثال، خذ بعين الاعتبار زم الفك كإشارة إلى التوتر. بعد مقابلة عمل قد يقول موظف لزميله: "هل رأيت كيف أصبح فك بيل متوترًا عندما قدمت هذا

الاقتراح؟" فقط ليسمع صديقه يجيب: "لا، لم ألاحظ ذلك" (انظر المربع ٤٥). لا نستطيع ملاحظة الإشارات الوجهية لأنه تم تعليمنا ألا نحدق أو لأننا نركز على ما يتم قوله أكثر من طريقة قوله.



الشكل ٥٩

النظر شزرًا وتجعد الجبهة وثنيات الوجه دليل على الأسى أو القلق.

تذكر أن الأشخاص يعملون دائمًا على إخفاء مشاعرهم، ليجعلوا اكتشافها أمرًا أكثر صعوبة إذا لم نكن ملاحظين يقظين. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون إشارات الوجه عابرة للغاية ـ إشارات قصيرة المدى ودقيقة ـ حتى أنه يكون من الصعب ملاحظتها. فى محادثة عادية قد لا تكون تلك السلوكيات الدقيقة ذات أهمية تذكر، ولكن أثناء أى محادثة بين مجموعة أشخاص (بين المحبين أو الآباء والأبناء أو زملاء العمل أو فى مقابلة للحصول على وظيفة) قد تعكس سلوكيات التوتر التى تبدو ثانوية الاضطراب الشعورى العميق، وحيث إن عقولنا الواعية قد تحاول إخفاء مشاعرنا التى يتسبب فيها الجهاز الحوفى، يكون من المهم اكتشاف أية إشارات تظهر على السطح لأنها قد تنتج صورة أكثر دقة للأفكار والمقاصد المتأصلة لدى الشخص.

رغم أن العديد من تعبيرات الوجه السعيدة يسهل التعرف عليها فى جميع أنحاء

العالم، فإن تلك السلوكيات غير الملفوظة قد تكون أيضًا مكبوتة أو مخفية لأسباب عديدة، وهذا يجعل اكتشافها أمرًا صعبًا، فمثلًا، بالتأكيد نحن لا نريد أن نظهر الابتهاج عندما نمتلك أوراق لعب رابحة، أو قد لا نريد أن يعرف زملاؤنا أننا حصلنا على علاوة مالية إضافية أكثر مما حصلوا عليه. نتعلم محاولة إخفاء سعادتنا وإثارتنا فى الظروف التى نرى فيها أنه ليس من الحكمة إظهار حظنا الجيد، وبالرغم من ذلك، كما هى الحال بالنسبة لإشارات الجسد السلبية، يمكن اكتشاف السلوكيات الإيجابية الدقيقة أو العفوية من خلال الملاحظة الدقيقة وتقدير السلوكيات الأخرى التى تتصف بالدقة والثبات. على سبيل المثال، قد تسرب وجوهنا إشارة تدل على الإثارة والتى فى حد ذاتها قد لا تكون كافية لإقناع ملاحظ دقيق بأننا سعداء بالفعل. وعلى الرغم من ذلك، قد تقدم أقدامنا دليلًا إضافيًّا على الإثارة، يساعد فى إثبات الاعتقاد بأن المشاعر الإيجابية حقيقة (انظر المربع ٤٦).

المربع ٤٥ : كلماتى تعبر عن سرورى، ولكن وجهى يقول غير ذلك

أنا مندهش لعدد المرات التى تتدفق فيها كلمات إيجابية من أفواه الأشخاص بينما تطلق وجوههم سلوكيات سلبية غير ملفوظة وتتعارض بوضوح مع ما يقال. فى حفلة قريبة، كان أحد الضيوف يتحدث عن مدى سعادته بسبب حصول أبنائه على وظائف جيدة. قال ذلك بابتسامة مصطنعة وعضلات فك مشدودة، بينما كان هؤلاء الذين يقفون حوله يهنئونه على ذلك. فيما بعد، أخبرتنى زوجته بصفة شخصية بأن زوجها كان فى الحقيقة محبطًا للغاية لأن أبناءه يتدبرون بصعوبة أمر وظائفهم الحمقاء. كلماته قالت شيئًا ولكن وجهه قال شيئًا آخر.

تنعكس مشاعر السعادة الصادقة والعفوية على الوجه والرقبة. تظهر المشاعر الإيجابية عندما ترتخى الخطوط المجعدة المرسومة على الجبهة وعند ارتخاء العضلات المحيطة بالفم وظهور الشفتين بأكملهما (لا تكون الشفتان مضمومتين أو

مزمومتين) واتساع منطقة العين بسبب ارتخاء العضلات المحيطة. عندما نشعر حقًا بالارتياح والاسترخاء تسترخى عضلات الوجه ويميل الرأس إلى الجانب كاشف أكثر منطقة حساسة لدينا وهى الرقبة (انظر شكل ٦٠). وهذا تعبير عن الارتياح الشديد ـ غالبًا ما يُرى أثناء المغازلة ـ ومن المستحيل تقليده عندما نشعر بعدم الراحة أو التوتر أو الريبة أو الخطر (انظر المربع ٤٧).

المربع ٤٦ : الوجه والقدم يظهران أن الحياة جميلة

منذ عهد قريب، كنت أنتظر رحلة طيران قادمة من "بلتيمور" عندما تلقى الرجل الموجود بجوارى عند مكتب التذاكر أخبارًا سارة بأنه سيكون من ركاب الدرجة الأولى، وبمجرد أن جلس حاول أن يكتم ابتسامة حيث إن ابتهاجه بحظه السعيد يمكن أن يعتبره المسافرون الآخرون الذين ينتظرون الخبر نفسه سلوكًا فظًا. فاعتمد على تعبيرات وجهه فقط ليعبر عن سعادته بهذه المكالمة الهاتفية. وعلى الرغم من ذلك، سمعته فيما بعد يتصل بزوجته ليخبرها بالأنباء السارة، وعلى الرغم من أنه تحدث بصوت خافت لئلا يسمع الأشخاص القريبون منه المحادثة، كانت قدماه تتحركان لأعلى ولأسفل مثل طفل صغير ينتظر فتح هدايا عيد ميلاده. فقد قدمت قدماه دليلًا مساعدًا على سعادته. تذكر دائمًا أن تبحث عن المجموعات السلوكية لترسخ ملاحظاتك.

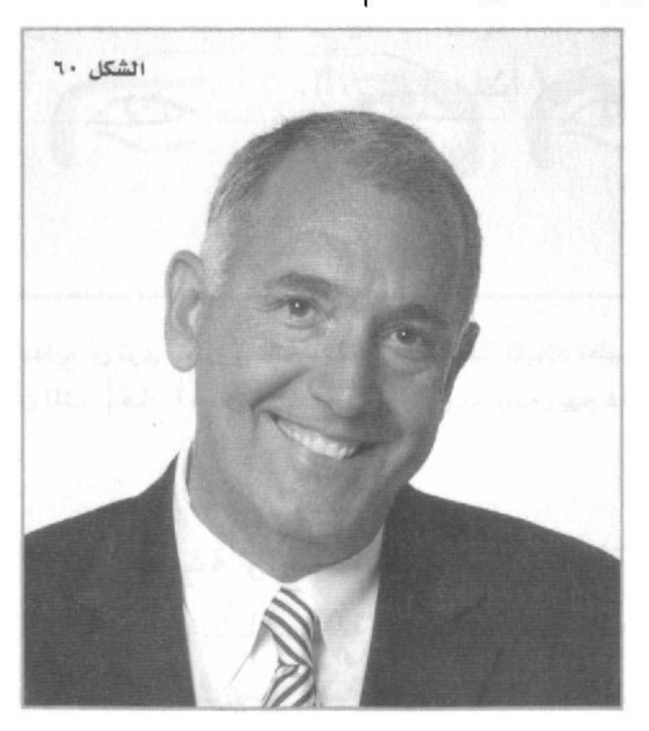
تفسير السلوكيات غير الملفوظة للعينين

لطالما سميت عيوننا باسم نوافذ الروح، لذلك يبدو أنه من المناسب فحص هاتين البوابتين لملاحظة الرسائل غير الملفوظة المتعلقة بالمشاعر أو الأفكار، وبالرغم من كلمات الأغانى مثل "عينيك الكاذبتين" فإن أعيننا تعبر بالفعل عن العديد من المعلومات المفيدة. فى الحقيقة، يمكن أن تكون العيون مؤشرات دقيقة للغاية ومعبرة عن المشاعر لأننا ـ إلى حد ما ـ لا نستطيع التحكم فيها بقدر كبير. بعكس المناطق الأخرى من الوجه التى تعكس حركاتها مشاعرنا ولكن بدرجة أقل فقد تم تعديل وضع العضلات

المربع ٤٧: ما لن تراه فى المصعد

حاول أن تثنى رأسك فى مصعد ملىء بالغرباء واتركها على هذا النحو طوال مدة بقائك فى المصعد. بالنسبة لمعظم الأشخاص من الصعب للغاية القيام بذلك، لأن ثنى الرأس هو سلوك مدخر للأوقات التى نكون فيها مرتاحين بالفعل ـ والوقوف فى مصعد محاطًا بالغرباء ليس واحدًا من تلك الأوقات. حاول إمالة رأسك بينما تنظر مباشرة إلى شخص فى المصعد. ستجد ذلك أكثر صعوبة إن لم يكن مستحيلًا.

الموجودة حول العينين أثناء نمونا لحمايتهما من المخاطرة. على سبيل المثال، تحمى العضلات الموجودة داخل مُقلة العين المستقبلات الدقيقة من الضوء الزائد من خلال قبض بؤبؤ العين، وستغلق العضلات المحيطة بالعين العينين على الفور إذا اقترب شىء خطير. تساعد تلك الاستجابات التلقائية فى جعل العيون جزءًا صادقًا من وجهنا، لذلك لنفحص بعض السلوكيات المحددة للعين التى يمكن أن تساعدنا على معرفة ما يفكر فيه الأشخاص وكيف ينوون القيام به.



إمالة الرأس تقول بطريقة قوية: "أنا مرتاح، أنا متقبل، أنا ودود". من الصعب القيام بذلك ونحن وسط أشخاص لا نحبهم.

الانقباض والإغماض الحدقى كشكل من أشكال غلق العين

أظهرت الأبحاث أنه بمجرد أن نبدأ فى استجابة التحديق التى تحدث عندما نحب شيئًا ما نراه، فإن بؤبؤ العين يتمدد وعندما لا نفعل فإنه ينقبض (انظر شكل ٦١) (هيس، ١٩٧٥ أ؛ هيس، ١٩٧٥ ب). ونحن لا نمتلك تحكمًا شعوريًا فى بؤبؤ العين فهو يستجيب للمحفز الخارجى (مثل التغيرات فى الضوء) والمحفز الداخلى (مثل الأفكار) فى أجزاء بسيطة من الثانية؛ ولأن البؤبؤ صغير ومن الصعب رؤيته - خاصة فى الأعين السوداء - وحيث إن التغير فى حجمه يحدث بسرعة، فإنه من الصعب ملاحظة ردود أفعال بؤبؤ العين، ورغم أن سلوكيات العين هذه مفيدة للغاية؛ فغالبًا لا ينتبه الناس إليها أو يهملونها أو يستخفون بفائدتها - عندما يرونها - فى تحديد ما يحبه أو يكرهه الشخص.



فى هذا الرسم، تستطيع أن ترى اتساع وانقباض بؤبؤ العين. منذ الميلاد تظهر علامات الراحة فى بؤبؤ العين المتسع، خاصة مع الأشخاص الذين نكون مرتبطين بهم عاطفيًا.

عندما نشعر بالإثارة أو الدهشة أو نتعرض للمواجهة المفاجئة تنفتح أعيننا - إنها لا تتسع فقط ولكن البؤبؤ يتسع أيضًا بسرعة ليسمح بدخول الحد الأعلى من كمية الضوء؛ وبالتالى يرسل الحد الأعلى من كمية المعلومات المرئية للمخ. من الواضح أن سلوك التحديق هذا قد خدمنا بشكل جيد - كبشر - عبر آلاف السنين، ومع ذلك، بمجرد أن نمتلك لحظة لمعالجة المعلومات، وإذا تم تلقيها بصورة سلبية (سواء كانت

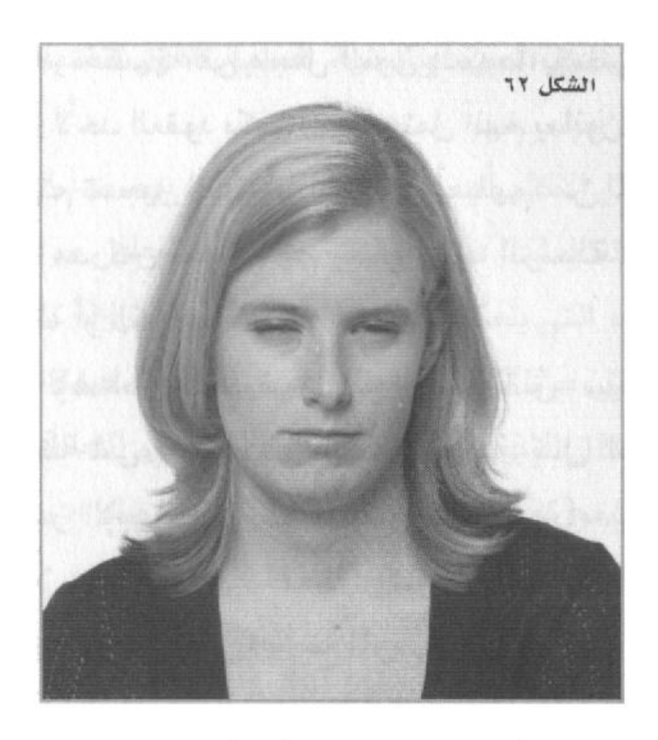
مفاجأة غير سارة أو تهديدًا حقيقيًا)، ففى جزء من الثانية سينقبض بؤبؤ العين (إيكمان، ٢٠٠٣، ١٥١) (انظر المربع ٤٨). من خلال انقباض بؤبؤ العين، يبدو كل شىء أمامنا مركزًا تمامًا وبالتالى نستطيع أن نرى بوضوح ودقة لكى ندافع عن أنفسنا أو نهرب بطريقة أكثر فاعلية (نولت، ١٩٩٩، ٤٣١-٤٣٢). هذا مماثل للغاية لكيفية عمل عدسة الكاميرا، فكلما صغر حجم العدسة زاد البعد البؤرى وزاد وضوح التركيز على كل شىء قريب وبعيد. بالمصادفة، إذا كنت بحاجة ملحة لنظارة قراءة ولم تكن متاحة لك فاصنع ثقبًا صغيرًا على قطعة من الورق وارفعها بالقرب من عينك؛ فستزيد الفتحة الصغيرة من التركيز على ما تقرؤه. وإذا لم يكن الانقباض الأكبر لبؤبؤ العين كافيًا فنحن نغمض أعيننا لنجعل الفتحة صغيرة بقدر الإمكان بينما نحمى العين فى الوقت نفسه (انظر شكل ٦٢).

أثناء سيرى مع ابنتى منذ سنوات، مررنا بفتاة ما تعرفها؛ فأغمضت عينيها بشكل خفيف بينما كانت تلوح للفتاة. ارتبت فى حدوث شىء سلبى بينهما، لذلك سألت ابنتى كيف عرفت تلك الفتاة. أجابت أن تلك الفتاة كانت زميلتها فى المدرسة الثانوية وقد تشاجرت معها من قبل. تم القيام بالتلويح المنخفض باليد بدافع التقليد الاجتماعى؛ ورغم ذلك فإن إغماض العين بشكل خفيف كان تعبيرًا صادقًا وفاضحًا يدل على وجود عواطف سلبية وكراهية (بعد مرور سبع سنوات). لم تكن ابنتى واعية إلى أن سلوك إغماض عينيها أظهر مشاعرها الحقيقية بالنسبة للفتاة، بل لقد بدت المعلومات واضحة تمامًا بالنسبة لى(انظر شكل ٦٣).

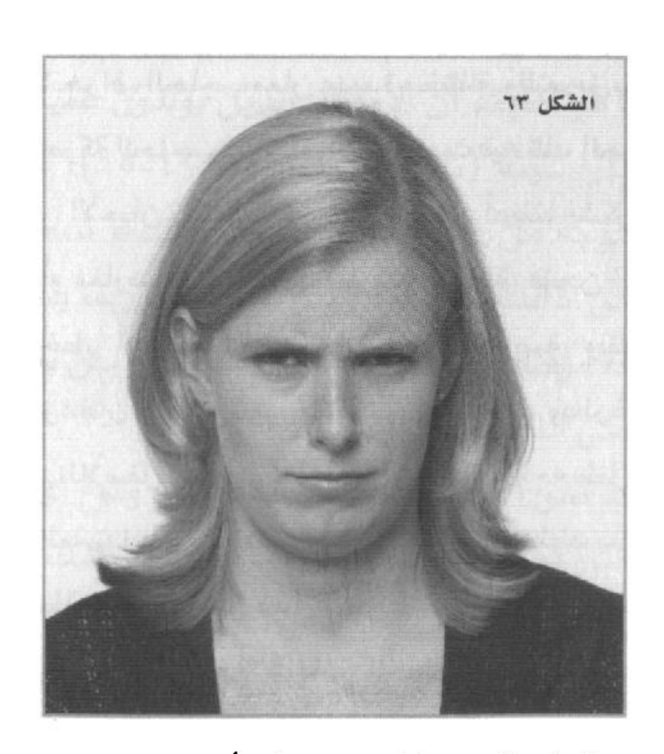
المربع ٤٨ : انقباض العين هو دليل الإدانة

فى عام ١٩٨٩، أثناء عملى مع المباحث الفيدرالية فى موضوع يخص الأمن القومى، تقابلنا مرات عديدة مع جاسوس، والذى كان مترددًا ـ رغم كونه متعاونًا ـ فى تحديد أسماء شركائه من المتآمرين معه فى عملية التجسس. لم تثمر محاولاتنا فى إثارة وطنيته واهتمامه بملايين الأشخاص الذين سيؤذيهم ووصلت الأمور إلى طريق مسدود. كان من الضرورى التعرف على شركاء هذا الرجل؛ فقد كانوا لا يزالون أحرارًا ويمثلون خطرًا داهمًا على الولايات المتحدة. ومع عدم وجود بدائل، اقترح "مارك ريسير" ـ وهو صديق ومحلل ذكى يعمل مع المباحث الفيدرالية ـ استخدام السلوكيات غير الملفوظة فى محاولة للحصول على المعلومات التى نحتاج إليها.

قدمنا لهذا الجاسوس اثنتين وثلاثين بطاقة مقاس ثلاث فى خمس بوصات أعدها السيد "ريسير"، كل منها تحمل اسمًا لشخص تعامل معه المجرم ويحتمل أن يكون قد ساعده. وبينما كان ينظر إلى كل بطاقة، طُلب من الرجل أن يخبرنا بصفة عامة ما يعرفه عن كل شخص. لم نكن مهتمين على وجه الخصوص بإجابات الرجل حيث إن الكلمات الواضحة يمكن أن تكون غير صادقة؛ بالأحرى كنا نراقب وجهه. وعندما رأى اسمين على وجه التحديد اتسعت عيناه فى البداية مميزًا لهما ثم انقبض بؤبؤ عينه بسرعة وأغمض عينيه قليلًا. بطريقة لا شعورية، لم يحب رؤية هذين الاسمين وقد شعر بالخطر بطريقة ما. ربما هدده الشخصان بألا يظهر اسميهما. كان الانقباض الحدقى والإغماض الضئيل للعين هما الإشارات الوحيدة التى كنا نمتلكها للتعرف على المتآمرين معه، وهو لم يكن واعيًا للإشارات غير الملفوظة التى يصدرها ولم نعلق نحن عليها. وبالرغم من ذلك؛ إذا لم نبحث عن سلوك العين لما تعرفنا على هذين الشخصين مطلقًا. وأخيرًا تم تحديد موقع الشخصين المشاركين فى الجريمة وتم استجوابهما، وفى تلك الأثناء اعترفا بتورطهما فى الجريمة. وحتى هذه اللحظة، لم يعرف الرجل الذى أُجرى معه الحوار كيف استطعنا التعرف على المجرمين زملائه.



نغمض أعيننا لنمنع الضوء أو الأشياء الكريهة. ونغمض أعيننا عندما نشعر بالغضب أو حتى عندما نسمع أصواتًا، أو نغمات أو موسيقى لا نحبها.



إغماض العين بشكل خفيف يمكن أن يستغرق فترة قصيرة - ٨/١ من الثانية - ولكنه يعكس فى الوقت ذاته فكرة أو عاطفة سلبية.

يمكن رؤية الظاهرة نفسها فى مجال العمل. عندما يغمض العملاء أو الزبائن أعينهم لدى قراءتهم لأحد العقود يكون من المحتمل أنهم يعانون من شىء فى صياغة النص، و على الفور يتم تسجيل القلق أو الشك فى أعينهم. من المحتمل بشدة ألا يكون رجال الأعمال هؤلاء مدركين تمامًا أنهم ينقلون تلك الرسالة الواضحة للغاية التى تشير إلى عدم الموافقة أو الكراهية.

بالإضافة إلى الإغماض الخفيف للعينين عند القلق، سيخفض بعض الأفراد حواجبهم بعد ملاحظة شىء مزعج فى البيئة المحيطة. تدل الحواجب المقوسة على الثقة العالية والمشاعر الإيجابية (سلوك مقاوم للجاذبية)، بينما تكون الحواجب المنخفضة عادة دليلًا على الثقة المنخفضة والمشاعر السلبية وهذا سلوك يدل على الضعف وعدم الأمان لدى الشخص (راجع المربع ٤٩).

المربع ٤٩ : انحراف الحاجب: ما مدى خفضك له؟

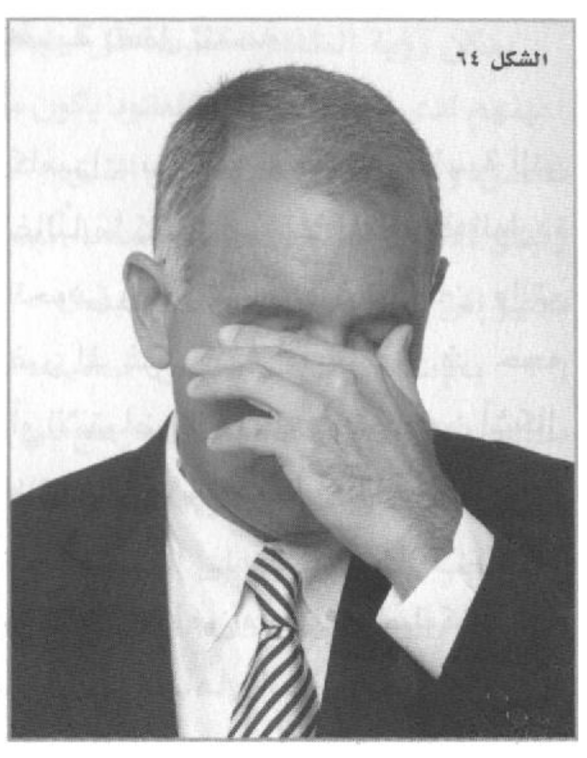
يمكن أن يكون لانحراف الحاجب معانٍ عديدة مختلفة، وللتفريق بينها، تحتاج إلى أن تقيم درجة حركة الحاجب والسياق الذى تحدث فيه تلك الحركة. على سبيل المثال، فى بعض الأحيان نخفض حواجبنا ونغمض أعيننا بشكل خفيف عندما نكون عدائيين أو معارضين للآخرين. بطريقة مماثلة، فنحن نخفض حواجبنا فى مواجهة الخطر أو التهديدات الحقيقية أو المفترضة، ونقوم بذلك أيضًا عندما نكون منزعجين أو لدينا شعور بالاستياء أو الغضب. وبالرغم من ذلك، إذا خفضنا الحاجب للأسفل بشدة - كما يمكن أن نرى فى وجه طفل مقهور للغاية - فإنها إشارة شائعة تدل على الضعف وعدم الأمان. إنه سلوك يدل على الخضوع أو التودد أو الطاعة - يتماشى هذا السلوك مع السجود أو الجثوم - ويمكن الاستفادة منه عند التعامل مع الأشخاص الخطرين مثل المرضى النفسيين. فى بعض الدراسات، أبلغ المساجين أنه عندما يصل نزلاء جدد للسجن فإنهم يبحثون عن سلوك الحاجب المنخفض المضطرب ذلك لدى القادمين الجدد لمعرفة من منهم ضعيف وقلق. فى محادثاتك الاجتماعية والعملية، تستطيع البحث عن حركات الحاجب تلك لتستكشف الضعف أو القوة لدى الآخرين.

غلق العين، أو كيفية حماية العقل لنفسه

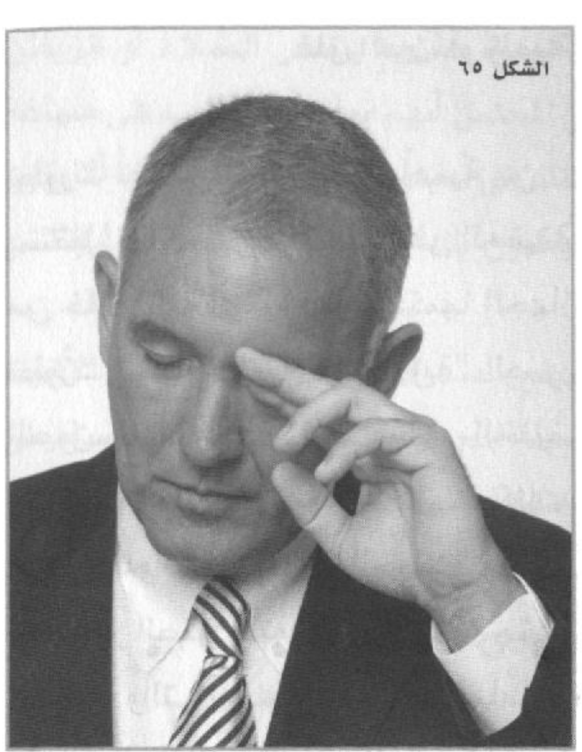
تطورت أعيننا - وهى الأكثر أهمية من أى كاميرا - بوصفها الوسيلة الأساسية التى يستقبل بها البشر المعلومات. فى الحقيقة، غالبًا ما نحاول مراقبة المعلومات الواردة من خلال آلية البقاء التى يحكمها الجهاز الحوفى والمعروفة باسم *غلق العين*، والتى تطورت لحماية العقل من "رؤية" الصور غير المرغوب فيها. وأى نقص فى حجم العيون، سواء من خلال الإغماض الخفيف أو الانقباض الحدقى هو شكل من أشكال سلوكيات الغلق اللاشعورية. وكل سلوكيات الغلق تعتبر مؤشرات على القلق أو الكراهية أو عدم الموافقة أو إدراك الخطر المحتمل.

تعتبر الصور المتعددة لغلق العين جزءًا شائعًا وطبيعيًّا من مجموعة السلوكيات غير الملفوظة والتى يهملها الأشخاص تمامًا أو يتجاهلون معناها (انظر أشكال ٦٤-٦٧). على سبيل المثال، فكر فى الوقت الذى يخبرك شخص ما فيه أخبارًا سيئة. ربما لن تلاحظ ذلك، ولكن هناك احتمالًا كبيرًا أن تنغلق جفون عينيك للحظات قليلة بمجرد سماعك للأخبار. هذا النوع من سلوك غلق العين قديم للغاية فى أصله وثابت فى عقولنا؛ حتى الأطفال يغلقون أعينهم داخل الرحم بالفطرة عندما يسمعون أصواتًا عالية. والأكثر إثارة هو حقيقة أن الأطفال الذين يولدون عميانًا سيغمضون أعينهم عندما يسمعون أخبارًا سيئة (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٤٢-٤٥). خلال حياتنا نستخدم سلوك غلق العين الموجه من قبل الجهاز الحوفى عندما نسمع أشياء مفزعة رغم حقيقة أن ذلك لا يغلق آذاننا ولا الأفكار التى تتبع ذلك. ربما يساعد ذلك ببساطة فى منح العقل فترة راحة مؤقتة، أو لنقل مشاعرنا العميقة، ولكن بغض النظر عن السبب يظل العقل يجبرنا على القيام بهذا السلوك.

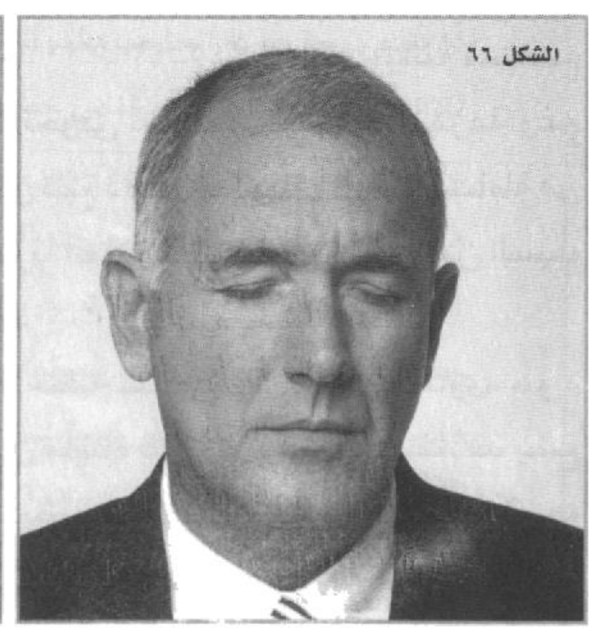
غلق العينين يتخذ صورًا عدة ويمكن ملاحظته عند وقوع أى حدث مأساوى، سواء لدى الإعلان عن أخبار سيئة أو عندما تكون مأساة على وشك الحدوث لنا. قد يضع أحد الأشخاص يدًا واحدة فوق عينيه أو قد يضع يديه على كلتا العينين أو يغلق الوجه بأكمله بشىء ما مثل صحيفة أو كتاب. حتى المعلومات السرية التى تأخذ شكل الأفكار قد تجبرنا على هذه الاستجابة؛ فالشخص الذى يتذكر فجأة أنه نسى شيئًا مهمًّا قد يغلق عينيه للحظة ويأخذ نفسًا عميقًا بينما يتأمل خطأه.



غلق العينين باليد هو طريقة فعالة لقول: "لا أحب ما سمعته أو رأيته أو عرفته للتو".



اللمس الخفيف للعين أثناء المحادثة قد يعطيك إشارة لفهم الشخص السلبى للأشياء التى تتم مناقشتها.



إن التأخير فى فتح جفون العين أو غلق العين لفترة طويلة لدى سماع معلومات معينة يعتبر مؤشرًا على الاستياء أو المشاعر السلبية.



عندما تضغط الجفون بشدة كما فى هذه الصورة، فإن الشخص يحاول أن يمنع عن نفسه تمامًا أخبارًا أو أحداثًا سلبية.

لدى تفسير هذا السلوك وفقًا للظروف التى يحدث فيها؛ فإن غلق العينين يمكن أن يكون مؤشرًا قويًا على أفكار ومشاعر الشخص. تلك الإشارات البعيدة تحدث على الفور بمجرد سماع شىء سلبى، وخلال المحادثة، تعد هذه واحدة من أفضل الإشارات لتجعلنا نعرف أن هناك شيئًا فيما يقال لا يلائم الشخص الذى يسمع المعلومات.

لقد استخدمت سلوك غلق العين مرارًا وتكرارًا كمؤشر على ما يدور داخل الشخص أثناء عملى فى المباحث الفيدرالية؛ فحادثتا القاتل الذى استخدم "أداة تكسير الثلج" وحريق الفندق فى "بورتوريكو" اللتان تمت مناقشتهما فى بداية الكتاب تعتبران اثنتين من بين عدة قضايا، فقد شهدت فى مرات عديدة أهمية سلوك العين هذا، ومازلت أبحث عن سلوك غلق العين بصفة يومية لتقييم مشاعر وأفكار الآخرين.

على الرغم من أن سلوكيات غلق العين ترتبط غالبًا برؤية أو سماع شىء سلبى يسبب لنا القلق إلا أنها يمكن أن تكون أيضًا مؤشرًا على الثقة المنخفضة. كما هو الحال مع معظم الإشارات الأخرى يمكن الاعتماد، على استجابة غلق العين وهى ذات قيمة عندما تحدث مباشرة بعد حدث مهم تستطيع تمييزه. إذا حدث غلق العين مباشرة بعد إخبار شخص بمعلومات محددة أو لدى تقديم عرض، ينبغى أن يخبرك هذا السلوك أن هناك شيئًا خاطئًا وأن الشخص مضطرب. فى تلك المرحلة، قد تحتاج إلى إعادة التفكير فى كيفية رغبتك فى التقدم إذا كان هدفك هو تعزيز فرص نجاح العلاقة الشخصية مع هذا الشخص.

الاتساع الحدقى وتقوس الحاجب والعيون الوامضة

توجد العديد من سلوكيات العين التى تظهر المشاعر الإيجابية. فى سن مبكرة للغاية تسجل أعيننا الراحة عندما نرى أمهاتنا؛ سيتبع الطفل وجه أمه بعد مرور أقل من اثنتين وسبعين ساعة من الولادة وستتسع عيناه عندما تدخل الغرفة؛ هذا يدل على الاهتمام والاطمئنان، وبطريقة مماثلة ستفتح الأم الحنون عينيها باسترخاء وسيحدق الطفل فيهما ويحصل على الراحة. تعتبر العيون المتسعة إشارة إيجابية؛ حيث إنها تشير إلى أن الشخص يلاحظ شيئًا ما يجعله يشعر بالراحة.

وعلى النقيض من الانقباض الحدقى، يتم التعبير عن الاطمئنان والمشاعر الإيجابية من خلال الاتساع الحدقى؛ فالعقل يقول بصفة أساسية: " أحب ما أرى؛ اجعلنى أراه بطريقة أفضل". عندما يكون الأشخاص مسرورين بالفعل بما يرون لا

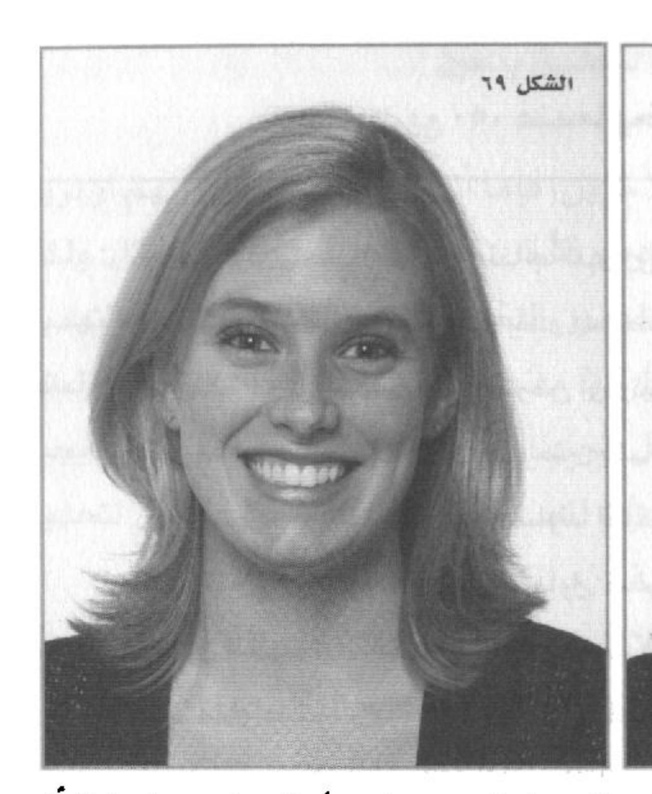
تتسع حدقاتهم فقط، ولكن ترتفع (تتقوس) حواجبهم، ويوسعون منطقة أعينهم ويجعلون أعينهم تبدو أكبر (انظر أشكال ٦٨، ٦٩، ٧٠) (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٦٢ـ ٦٤). بالإضافة إلى ذلك، هناك بعض الأشخاص يوسعون فتحة أعينهم من خلال فتح أعينهم إلى أقصى حد متخذين مظهرًا يعرف باسم *العيون الوامضة*. هذا هو المظهر المتسع للعين والمرتبط بالمفاجأة أو الأحداث الإيجابية (انظر المربع ٥٠). هذه أيضًا صورة أخرى من السلوكيات المقاومة للجاذبية المرتبطة عادة بالمشاعر الجيدة.

لمعة العين

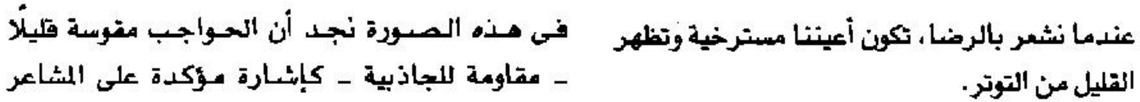
هناك شكل مختلف لسلوك العيون الوامضة وهو ارتفاع الحاجب أو ما نطلق عليه *لمعة العين* الذى يحدث بسرعة ـ بشكل شبه متقطع ـ خلال وقوع حدث عاطفى إيجابى. لا يمكن تمييز هذا السلوك بصفة شائعة فقط كدليل على مفاجأة سارة (فكر فى وصول شخص ما لحفلة مفاجئة لا يتوقع حدوثها) ولكنه يستخدم أيضًا للتأكيد ولإظهار شدة المفاجأة. من الشائع رؤية الأشخاص يقولون: "واوا" بينما يرفعون حواجبهم وتلمع أعينهم، هذا تعبير إيجابيى حقيقى. وينبغى حدوث ارتفاع للحاجب عندما يؤكد الشخص أمرًا ما بحماس أو يخبر قصة بانفعال، فهذا يعكس الحالة المزاجية الحقيقية للشخص وهو يوضح أيضًا الطريق من أجل رؤية أكثر وضوحًا.

الشكل ٦٨

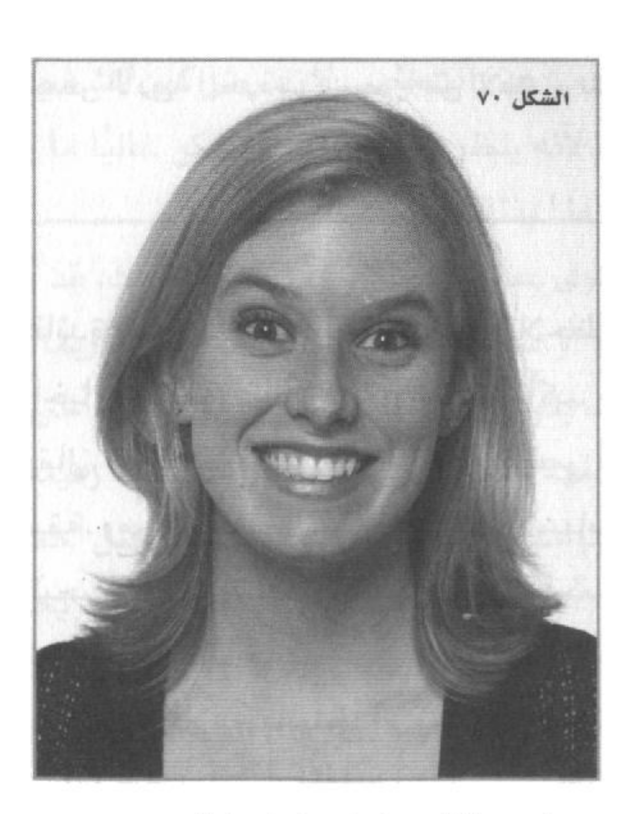
عندما نشعر بالرضا، تكون أعيننا مسترخية وتظهر القليل من التوتر.



الشكل ٦٩



فى هذه الصورة نجد أن الحواجب مقوسة قليلًا - مقاومة للجاذبية - كإشارة مؤكدة على المشاعر الإيجابية.



الشكل ٧٠

يمكن رؤية العيون الوامضة عندما نكون متحمسين لرؤية شخص ما أو تملؤنا المشاعر الإيجابية التى لا نستطيع السيطرة عليها.

المربع ٥٠، عندما يختفى الوميض

عندما نرى شخصًا نحبه، أو نفاجأ لدى رؤية شخص لم نقابله لفترة، نميل إلى توسيع أعيننا لجعلها تبدو أكبر بقدر المستطاع بشكل متوافق مع الاتساع الحدقى. فى عالم العمل، تستطيع أن تفترض أن رئيسك يحبك حقًّا أو أنك قمت بعملك على ما يرام إذا كانت عيناه مفتوحتين بشدة عندما ينظر إليك.

تستطيع أن تستخدم هذا السلوك التأكيدى لتحدد إذا ما كنت محقًّا، سواء كنت تغازل أو تقوم بالعمل أو تحاول كسب أصدقاء. على سبيل المثال، تخيل العيون الحالمة جدًّا لشابة واقعة فى الحب وهى تحدق إلى من تحب فى إعجاب. باختصار عليك مراقبة العيون؛ فكلما أصبحت أكبر كانت الأمور أفضل. من جهة أخرى عندما تبدأ فى رؤية العيون تتقلص مثل الإغماض أو إسدال الجفون أو الانقباض الحدقى قد تود إعادة التفكير وتغيير أنماطك السلوكية.

سأضيف ملاحظة تنبيهية. يمكن أن يحدث الانقباض أو الاتساع الحدقى لأسباب غير متعلقة بالعواطف أو الأحداث مثل تنوع الإضاءة وبعض الأسباب الصحية وتناول بعض الأدوية المحددة. كن حذرًا فى الاهتمام بتلك العوامل وإلا ستضل طريقك.

ربما تكون أفضل فائدة لسلوك ارتفاع الحاجب هى ملاحظة وقت توقف شخص ما عن القيام به لدى إخباره بقصة. غالبًا لا يكون هناك تأكيد بالعين عندما لا نكون مرتبطين عاطفيًّا بما يقال. قد يعكس نقص الارتباط هذا نقص الاهتمام أو قد يحدث لأن ما يقال ليس الحقيقة. ومن الصعب التمييز بين تلك الأسباب؛ بصفة أساسية كل ما تستطيع فعله هو البحث عن أى تناقص فى ارتفاع الحاجب، أو الغياب المفاجئ لذلك السلوك لكى تنتبه إلى أن شيئًا ما قد تغير. من اللافت للنظر عدد المرات التى يغير فيها الناس درجة قبولهم للأمر باستخدام وجوههم (ارتفاع الحاجب) وذلك بينما يصبحون أقل التزامًا بما يقولون أو يفعلون.

سلوك التحديق بالعين

من الشائع أنه عندما ننظر مباشرة للآخرين، فإما أننا نحبهم أو مهتمون بهم أو نريد تهديدهم. يحدق المحبون فى عيون أحدهم الآخر تكرارًا كما تفعل الأم والطفل؛ ولكن يفعل ذلك أيضًا المهاجمون الذين يستخدمون التحديق المباشر إما للإبهار أو التهديد (فكر فى تحديق "تيد بوندى" و"تشارليز مانسون"). بمعنى آخر يستخدم العقل سلوكًا واحدًا للعين - تحديق قوى - لنقل الحب أو الاهتمام أو الكراهية. وبالتالى يجب أن نعتمد على التعبيرات الوجهية الأخرى المصاحبة لسلوك *التحديق بالعين* لتحديد الحب (ابتسامة مسترخية) أو الكراهية (زم الفك وضغط الشفتين).

وبالعكس، فعندما نحدق بعيدًا خلال محادثة نميل للقيام بذلك للانهماك فى فكرة بصورة أكثر وضوحًا دون التشتت بالنظر إلى الشخص الذى نتحدث معه. غالبًا ما يتم فهم هذا السلوك بطريقة خاطئة على أنه وقاحة أو رفض شخصى - وهو ليس كذلك. وهو إشارة إلى الخداع أو عدم الاهتمام؛ فى الحقيقة إنه *سلوك يدل على الارتياح* (فريج، ٢٠٠٣، ٨٨-٨٩). عندما نتحدث مع الأصدقاء فإننا ننظر بعيدًا بطريقة روتينية. نقوم بذلك لأننا نشعر بالراحة بالقيام بذلك؛ لأن الدماغ الحوفى لا يكتشف أى تهديدات من هذا الشخص. لا تفترض كون الشخص مخادعًا أو غير مهتم أو غير مسرور فقط لأنه ينظر بعيدًا. وضوح الفكر غالبًا ما يتعزز من خلال النظر بعيدًا وهذا سبب قيامنا بذلك.

توجد أسباب أخرى عديدة للنظر بعيدًا عن المتحدث. قد يُظهر التحديق للأسفل أننا نتعرض لعاطفة أو شعورًا أو ندير حوارًا داخليًّا أو ربما نظهر الاستسلام. فى العديد من الثقافات، يكون التحديق للأسفل أو أى صورة أخرى من صور *تحول العين* أمرًا متوقعًا فى مواجهة السلطة أو فى حضور شخصية رفيعة المكانة. حتى الأطفال يتم تعليمهم النظر بتواضع للأسفل لدى معاقبتهم من قبل أحد الأبوين أو شخص بالغ (جونسون، ٢٠٠٧، ٢٧٧-٢٩٠). وفى المواقف المحرجة قد يحول المشاهدون نظرهم بدافع الاحترام، فلا تفترض أن التحديق للأسفل إشارة إلى الخداع.

فى جميع الثقافات التى تمت دراستها أيد العلم أن الأشخاص المسيطرين يمتلكون حرية أكبر فى استخدام سلوك التحديق بالعين. فى الحقيقة هؤلاء الأشخاص مخول لهم بالنظر فى أى مكان يريدونه، وبالرغم من ذلك يكون المرءوسون أكثر تقييدًا بالنسبة للمكان الذى ينظرون نحوه ومتى ينظرون. يملى الخضوع أن تكون الرءوس

منخفضة عند وجود أشخاص عظام الشأن، كما هى الحال فى دار العبادة. كقاعدة عامة، يميل الرؤساء إلى إهمال المرءوسين بصريًا بينما يميل المرءوسون إلى التحديق فى الرؤساء من على بعد. بمعنى آخر، يمكن أن يكون الأشخاص ذوو المكانة المرتفعة غير مبالين بينما يتطلب الأمر انتباه الأشخاص ذوى المكانة المنخفضة لنظرات أعينهم؛ فالملك حر فى النظر إلى أى شخص يريده ولكن كل الأشخاص ينظرون للملك حتى وهم يخرجون من الغرفة.

أخبرنى العديد من أصحاب الأعمال أنهم أثناء مقابلة أشخاص متقدمين للحصول على وظيفة لا يحبون أن تتجول أعينهم فى الحجرة "كما لو كانوا يمتلكون المكان". لأن التجول بالعين يجعل الشخص غير مهتم أو أرفع مكانة، ودائمًا ما يترك القيام بذلك انطباعًا سيئًا. حتى إذا كنت تحاول التحقق إذا كنت ستحب العمل هناك أو لا؛ فمن المحتمل ألا تحصل على الفرصة إذا لم تكن عيناك تركزان على الشخص الذى تتحدث معه أثناء مقابلة العمل.

سلوك الغمز بالعين / ارتعاش العين

يزداد معدل الغمز بالعين عندما نشعر بالإثارة أو الاضطراب أو القلق، ويعود هذا المعدل للدرجة الطبيعية عندما نشعر بالراحة. قد تشير سلسلة من الغمز السريع بالعين إلى وجود صراع داخلى. على سبيل المثال، إذا قال شخص ما شيئًا لا نحبه قد ترتعش جفوننا. وبطريقة مماثلة قد نقوم بذلك أيضًا إذا كنا نعانى من صعوبة التعبير عن أنفسنا فى محادثة (انظرالمربع ٥١). ارتعاش الجفون مؤشر قوى على الصراع سواء بالنسبة لأدائنا أو لاستقبال وقبول المعلومات. ربما يكون الممثل البريطانى "هيو جرانت" ـ أكثر من أى ممثل آخر ـ يستخدم ارتعاش الجفون ليعبر عن أنه مرتبك أو مندهش أو يعانى من شىء ما أو فى محنة.

غالبًا ما يلاحظ الطلاب الذين يدرسون الاتصال غير الملفوظ كيف ازداد معدل ارتعاش العين لدى الرئيس "ريتشارد نيكسون" فى خطابه "لست محتالا". الحقيقة هى أنه من المحتمل زيادة تكرار الغمز بالعين عندما يكون أى شخص واقعًا تحت التوتر سواء كان يكذب أو لا. وقد راجعت معدل الغمز بالعين لدى الرئيس "بيل كلينتون" خلال تركه منصبه وقد ازداد خمسة أضعاف نتيجة للضغط الذى كان واقعًا تحته. على الرغم من أن الأمر مغر للقيام بذلك سأكون مترددًا بشدة فى تصنيف شخص

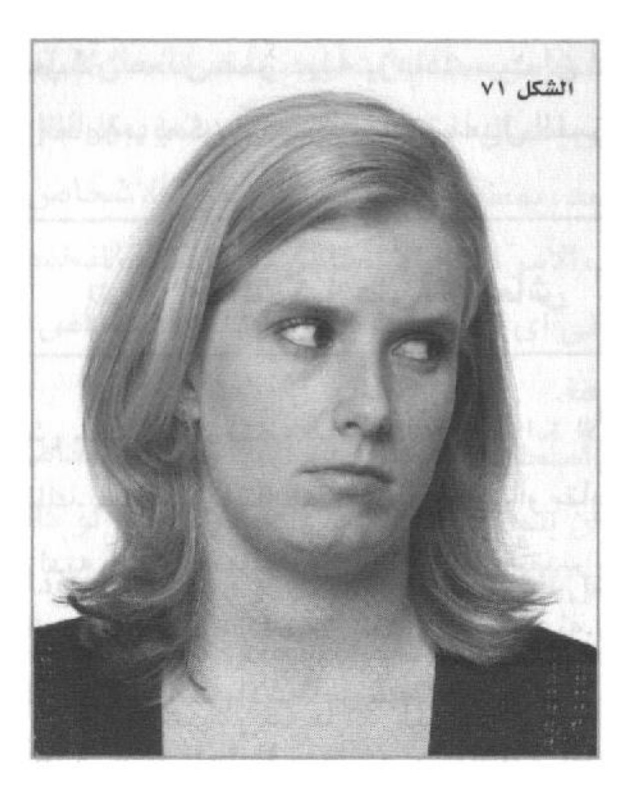
ما على أنه كاذب فقط لأن معدل غمز عينه يزداد؛ حيث إن أى توتر ـ بما فى ذلك التعرض لسؤال أمام العامة ـ يمكن أن يسبب زيادة معدل الغمز بالعين.

المربع ٥١: التركيز على الارتعاش

ملاحظة ارتعاش جفون العين يمكنه مساعدتك فى قراءة الأشخاص وتنظيم سلوكك وفقًا لذلك. على سبيل المثال، فى اجتماع عائلى أو مقابلة عمل، سيبحث الشخص الذى لديه مهارة اجتماعية عن هذا السلوك لتقدير راحة الموجودين. سيعرف أن هناك شيئًا ما يزعج الشخص الذى ترتعش جفونه. هذا السلوك غير الملفوظ دقيق للغاية، ولدى بعض الأشخاص سيبدأ تحديدًا فى اللحظة التى يظهر فيها موضوع محدد. أثناء المحادثة - على سبيل المثال - تشير بداية ارتعاش الجفن إلى أن الموضوع أصبح مثيرًا للجدل أو غير مقبول وربما توجد حاجة إلى تغيير الموضوع. الظهور المفاجئ لتلك الإشارة غير الملفوظة مهم وينبغى عدم تجاهله وذلك إذا كنت تريد أن يشعر ضيوفك بالارتياح، وحيث إن الأشخاص يختلفون فى معدل الغمز بأعينهم — خاصة إذا كانوا يتكيفون مع عدسات لاصقة جديدة ـ ينبغى أن تبحث عن التغير فى معدل الارتعاش مثل الغياب المفاجئ للارتعاش أو زيادته للحصول على رؤية لأفكار ومشاعر الشخص.

النظر بازدراء

يعتبر النظر بازدراء للآخرين سلوكًا يتم القيام به بالرأس والعينين (انظر شكل ٧١). ويمكن لهذا السلوك أن يأخذ صورة حركة جانبية للرأس أو حركة مائلة تصاحبها نظرة جانبية أو دوران بسيط بالعيون. النظر بازدراء هو تعبير يمكن رؤيته عندما نكون مرتابين فى الآخرين أو نتحقق من صحة ما يقولون. فى بعض الأحيان تكون إشارة الجسد هذه سريعة للغاية، وفى أوقات أخرى قد تكون مبالغًا فيها بشكل مثير للسخرية وتستمر خلال مقابلة كاملة. على الرغم من أن هذا السلوك أكثر دقةً أو حذرًا وليس أقل احترامًا؛ إلا أنه سهل الاكتشاف إلى حد ما ورسالته هى: "أنا أستمع لك ولكننى لا أهتم بما تقول ـ حتى الآن على الأقل".



الشكل ٧١

ننظر بازدراء للأشخاص عندما نكون غير واثقين أو غير مقتنعين، كما فى هذه الصورة.

فهم السلوكيات غير الملفوظة للفم

مثـل العيون، يمدنـا الفم بإشـارات جديرة بالملاحظـة ويمكن الاعتماد عليهـا نسبيًّا ويمكنها أن تساعدك على التعامل بطريقة أكثر فعالية مع الأشخاص. الفم أيضًا - مثل العيـون - يمكنــه أن يتعامل من خلال العقل المفكر لإرســال الإشارات الخاطئة، لذلك يجــب توخى الحذر لــدى تفسير الإشارات غــير الملفوظة للفم. ومــا سيذكر هنا يمثل بعض النقاط المركزية الجديرة بالاهتمام فيما يخص لغة الجسد الخاصة بالفم.

الابتسامة المزيفة والابتسامة الحقيقية

من المعروف لدى العلماء أن الأشخاص يمتلكون ابتسامة مزيفة وأخرى حقيقية (إيكمان، ٢٠٠٣، ٢٠٥-٢٠٧). غالبًا ما تستخدم الابتسامة المزيفة كالتزام اجتماعى تجاه الأشخاص غير المقربين لنا، بينما يتم الاحتفاظ بالابتسامة الحقيقية لنقدمها للأشخاص والأحداث التى نهتم بها بالفعل (انظر المربع ٥٢).

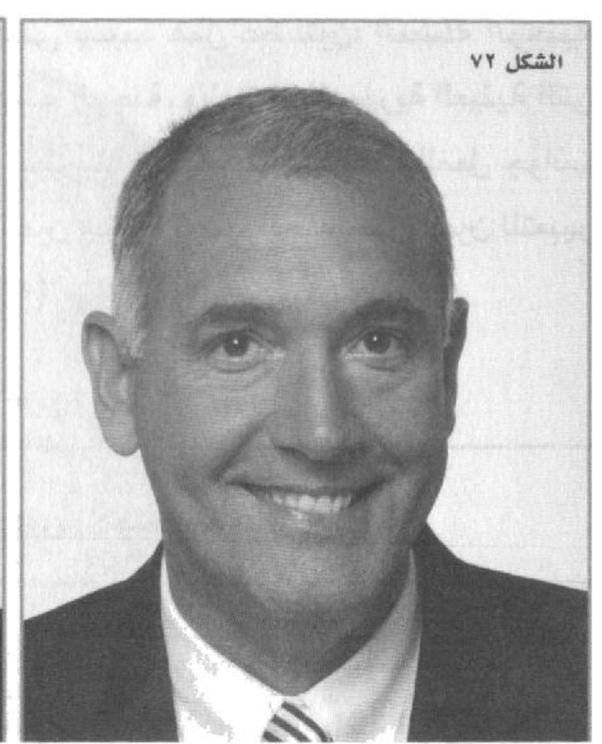
تظهر الابتسامة الحقيقية بشكل أساسى بسبب عمل عضلتين: *العضلة الوجنية الكبيرة*؛ والتى تمتد من جانب الفم إلى عظم الوجنة، والعضلة الدويرية العينية التى تحيط بالعين. عندما تعمل العضلتان معًا بطريقة ثنائية، يسحب ذلك الفعل جوانب الفم للأعلى ويجعد الأطراف الخارجية للعين مسببًا تجعد الجلد حول العين للتعبير عن ابتسامة دافئة وصادقة (راجع شكل ٧٢).

المربع ٥٢ : مقياس الابتسامة

مع الممارسة، لن يستغرق منك الأمر وقتًا طويلاً للتمييز بين الابتسامة المزيفة والحقيقية، وإحدى الطرق السهلة لتعجيل عملية التعلم هى مراقبة الطريقة التى يحيى بها الأشخاص الذين تعرفهم الآخرين معتمدًا على ما يشعرون به تجاه هؤلاء الأشخاص. على سبيل المثال، إذا كنت تعرف أن شريكك فى العمل لديه شعور جيد تجاه الشخص (أ) ويكره الشخص (ب) وتمت دعوة كليهما إلى حفلة يقيمها هو بالمكتب؛ عليك مراقب وجهه بينما يقابل كل شخص عند الباب. ستكون قادرًا على التمييز بين هذين النوعين من الابتسام فى وقت قليل!

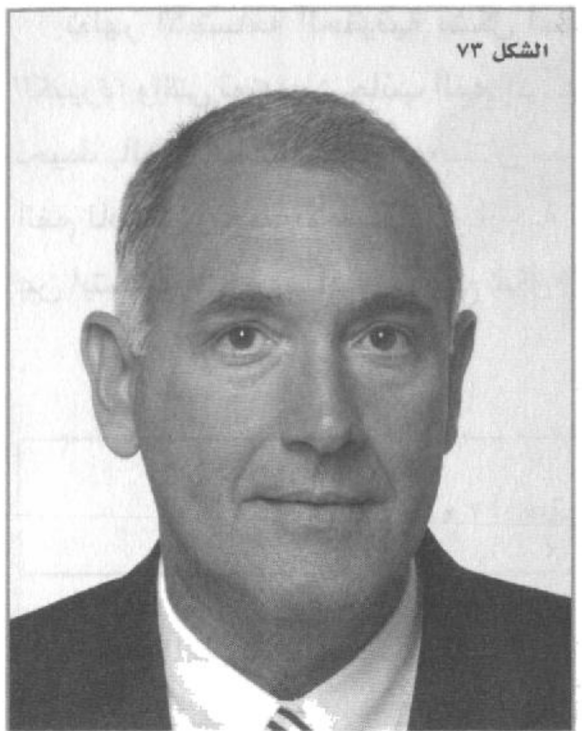
بمجرد أن تستطيع التمييز بين الابتسامة المزيفة والإبتسامة الحقيقية؛ تستطيع أن تستخدمها كمقياس لتحديد شعور الأشخاص الحقيقى تجاهك ويمكنك أن تتجاوب معهم وفقًا لذلك. تستطيع أيضًا البحث عن الأنواع المختلفة من الابتسامات لتقيس كيف تصل أفكارك أو مقترحاتك للمستمع؛ فالأفكار التى يتم قبولها بابتسامات صادقة يجب بحثها بشكل أكثر ووضعها على قائمة المهام الواجب إنجازها. بينما ينبغى إعادة تقييم الاقتراحات التى تتم مقابلتها بابتسامة مزيفة أو وضعها فى مقام ثانوى.

مقياس الابتسامة هذا ينجح مع الأصدقاء والأزواج وزملاء العمل والأطفال وحتى رئيسك فى العمل؛ فهذا المقياس يمدك بمعلومات حول مشاعر الآخرين فى جميع أنماط ومراحل التفاعل بين الأشخاص.



الشكل ٧٢

تجبر الابتسامة الحقيقية جوانب الفم على الارتفاع باتجاه العينين.



الشكل ٧٣

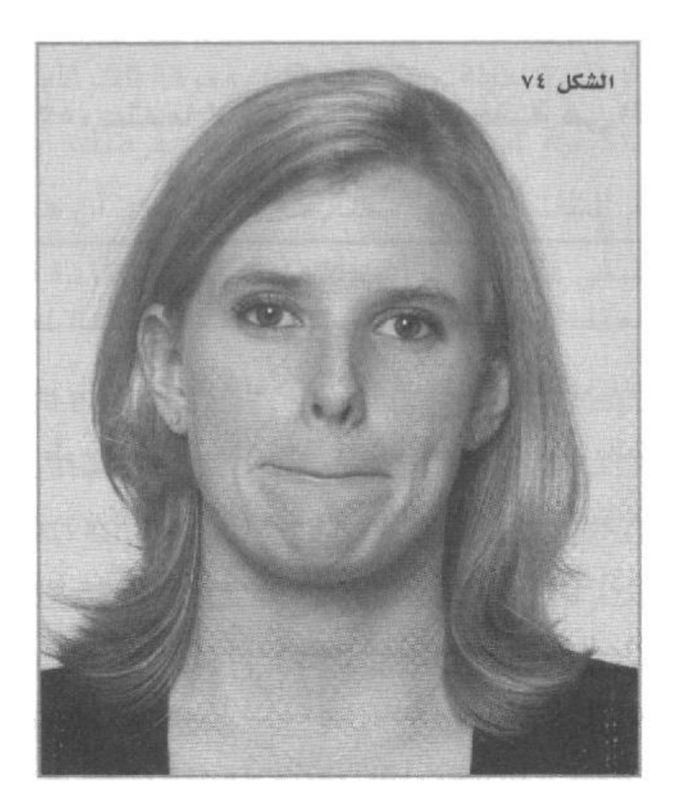
هذه ابتسامة مزيفة أو "مهذبة": تتحرك جوانب الفم نحو الأذنين ويكون هناك انفعال بسيط بالعينين.

عندما تقوم بابتسامة مزيفة تتمدد جوانب الشفاة للجانب من خلال استخدام عضلة تسمى *العضلة الضحكية*. وعندما تُستخدم بطريقة ثنائية تسحب جانبى الفم للجانب بطريقة فعالة ولكنها لا تستطيع رفعهما للأعلى كما هى الحال مع الابتسامة الحقيقية (انظر الشكل ٧٣). من المثير للاهتمام، أن الأطفال الذين يصل عمرهم لعدة أسابيع يحتفظون بابتسامة العضلة الوجنية الكبيرة لأمهاتهم ويستخدمون ابتسامة العضلة الضحكية مع جميع الأشخاص الآخرين. إذا كنت حزينًا، فمن غير المحتمل أن تكون قادرًا على الابتسام بشكل كامل مستخدما كلتا العضلتين (العضلة الوجنية الكبيرة والعضلة الدويرية العينية). من الصعب تزييف الابتسامات الحقيقية عندما نمتلك نقصًا حقيقيًا فى المشاعر.

الشفاه المختفية، ضم الشفاه، وحرف "U" المقلوب

إذا بدا أن الشفاه تختفى فى كل صورة رأيتها مؤخرًا لشخص يدلى بشهادته أمام الكونجرس، يكون هذا بسبب التوتر. أقول ذلك بكل ثقة، لأنه عندما يتعلق الأمر بالتوتر

(مثل الشهادة أمام الكونجرس) لا يوجد شىء أكثر شيوعًا بشكل عالمى النطاق من الشفاه المختفية. عندما نشعر بالتوتر، نميل إلى إخفاء شفاهنا بطريقة لا شعورية.



عندما تختفى الشفاه، عادة ما يكون التوتر أو القلق سببًا فى هذا السلوك.

عندما نضم شفتينا معًا، فإن الأمر كما لو كان الدماغ الحوفى يخبرنا بأن نجمد نشاطنا وألا نسمح بظهور أى إشارات من أجسادنا (انظر شكل ٧٤)، لأننا فى هذه اللحظة نكون مستغرقين فى التفكير فى العديد من الموضوعات الجادة. ضم الشفتين مؤشر جيد على المشاعر السلبية الحقيقية التى تظهر بوضوح وبسرعة (انظرالمربع ٥٣).إنه إشارة واضحة إلى أن الشخص واقع فى مشكلة وأن هناك شيئًا ما خطأ، ونادرًا - إذا حدث - ما يكون لهذا السلوك دلالة إيجابية. لا يعنى هذا أن الشخص مخادع بل يعنى فقط أنه يقع تحت ضغط فى تلك اللحظة.

مجموعة الصور التالية (انظرأشكال ٧٥-٧٨)، أظهرت كيف تتحول الشفتان تدريجيًا من الاكتمال (الأمور على ما يرام) إلى وضع الشفاه المختفية أو المضغوطة (ليست الأمور على ما يرام). لاحظ بصفة خاصة الصورة الأخيرة (شكل ٧٨) وكيف

يتحول جانب الفم للأسفل، جاعلاً الفم يبدو مثل حرف "U" المقلوب. هذا السلوك مؤشر على التعرض لمشكلة *كبيرة* (القلق). هذه إشارة أو لافتة رائعة إلى أن الشخص يواجه قدرًا مفرطًا من التوتر.

المربع ٥٣: عندما لا تكون الشفاه المخفية هى الشىء الوحيد الذى يتم إخفاؤه

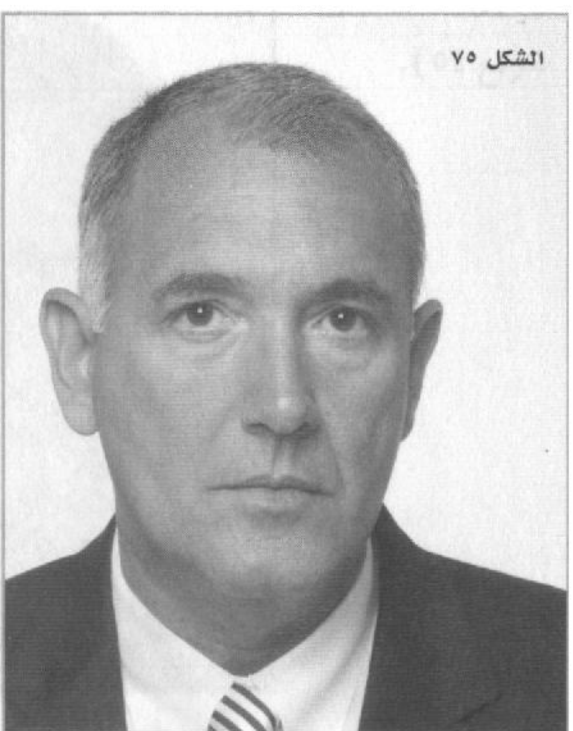
أبحث عن ضغط الشفاة أو إخفائها أثناء مقابلات العمل أو عندما يقدم شخص ما تقريرًا تفسيريًا. إنها إشارة يمكن الاعتماد عليها وستظهر بدقة فى اللحظة التى يتم فيها طرح سؤال صعب. وإذا رأيتها؛ فهذا لا يعنى بالضرورة أن هذا الشخص يكذب. بدلًا من ذلك فهى تشير إلى أن هناك سؤالًا محددًا يعمل كمحفز سلبى ويزعج هذا الشخص بالفعل. على سبيل المثال، إذا سألت شخصًا ما: "هل تخفى شيئًا عنى؟" ووجدته يضم شفتيه بينما أطرح السؤال، فإننى أعلم أنه يخفى شيئًا ما *بالفعل*. هذا شىء دقيق بصفة خاصة إذا كانت هذه هى المرة الوحيدة التى أخفى فيها شفتيه أو ضمهما أثناء محادثتنا. إنها إشارة أحتاج إلى أن أضغط عليها بشكل أكبر لدى سؤال هذا الشخص.

فى محاضراتى (قد تود تجربة هذا مع أصدقائك) أطلب من الطلاب أن يجعلوا شفاههم تختفى أو أن يضموها معًا وينظرون لبعضهم البعض. ما أدركوه عاجلًا - بعد أن قمت بلفت انتباههم له - أنهم يستطيعون أن يجعلوا شفاههم تختفى ولكن عادة ما يكون ذلك فى خط مستقيم. معظم الأشخاص الذين يحاولون ذلك لا يستطيعون أن يجبروا جوانب أفواههم على التحرك للأسفل لتتحول لشكل حرف "U" المقلوب. لماذا؟ لأن هذه استجابة يتسبب فيها الجهاز الحوفى ومن الصعب محاكاتها ما لم نكن نشعر بالقلق أو الحزن بالفعل. تذكر جيدًا أنه بالنسبة لبعض الأشخاص، فإن جوانب الفم المقلوبة للأسفل سلوك طبيعى وهو ليس علامة دقيقة على القلق، وعلى الرغم من ذلك، فبالنسبة للغالبية العظمى منا يكون ذلك مؤشرًا دقيقًا للغاية على وجود الأفكار أو المشاعر السلبية.

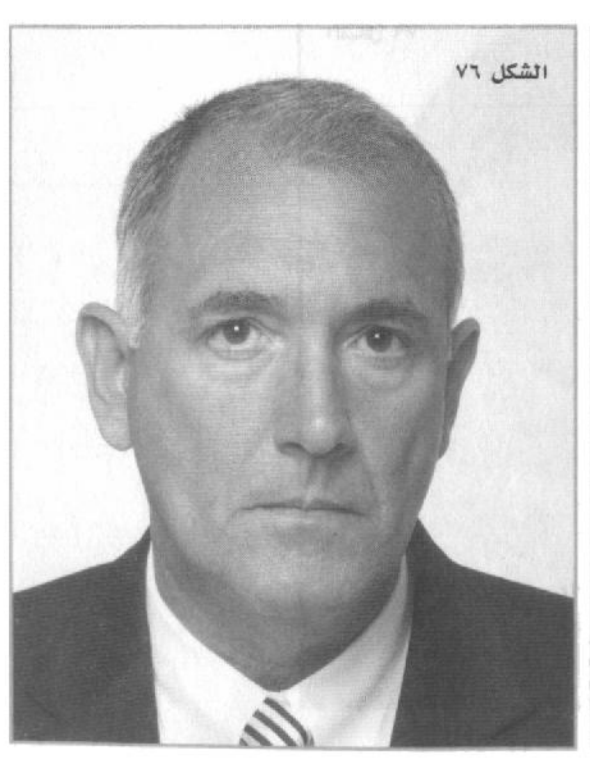
زم الشفتين

تأكد أن تبحث عن الأشخاص الذين يزمون شفاههم بينما تتحدث أنت أو شخص آخر (انظر شكل ٧٩). عادة ما يعنى هذا السلوك أنهم لا يوافقون على ما يقال أو أنهم يفكرون فى رؤية أو فكرة بديلة. يمكن أن تكون معرفة تلك المعلومات قيمة للغاية لمساعدتك على تحديد كيفية عرض قضيتك أو تعديل عرضك أو توجيه المحادثة. للتأكد من صحة أن زم الشفتين يعنى الاختلاف أو بالأحرى أن هذا الشخص يفكر فى وجهة نظر بديلة، ينبغى عليك أن تراقب المحادثة المستمرة لمدة طويلة كافية لجمع إشارات إضافية.

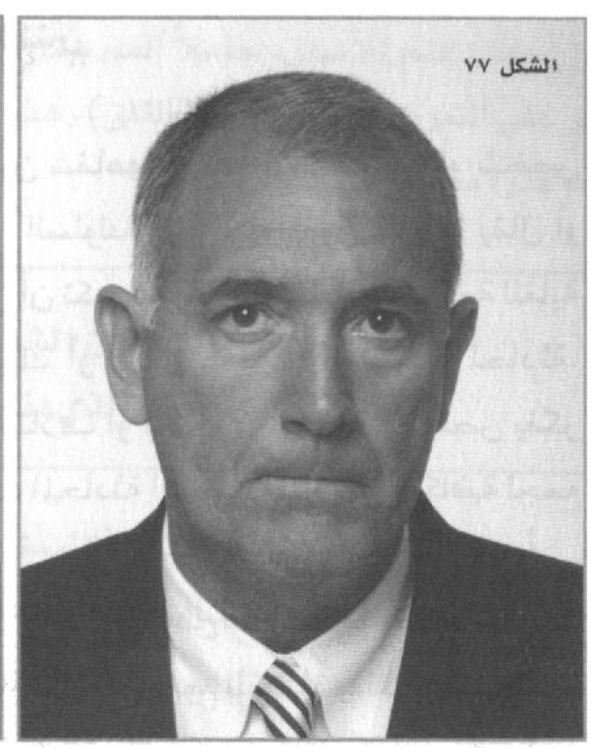
غالبًا ما تتم رؤية سلوك زم الشفتين خلال المرافعات فى محاكمة ما؛ فبينما يتحدث أحد المحامين سيزم محامى الخصم شفتيه معارضًا. يقوم القضاة بذلك أيضًا عندما يعارضون المحامين أثناء الاجتماعات الجانبية التى تتم فى قاعة المحكمة. وقد تساعد مراقبة وتحديد سلوكيات زم الشفاه المحامين فى اكتشاف اهتمامات محامى الخصم أثناء مراجعة العقود. يمكن رؤية زم الشفتين خلال تحقيقات الشرطة خاصة أثناء مواجهة المشتبه به بمعلومات خاطئة؛ سيزم المشتبه به شفتيه معارضًا لأنه يعرف أن المحقق لديه حقائق خاطئة.

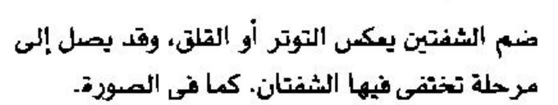


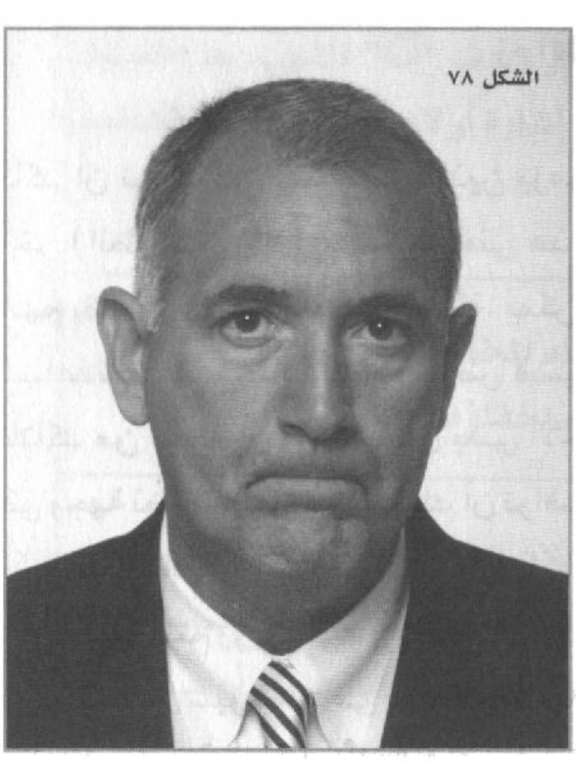
لاحظ أن الشخص عادة ما يكون مسرورًا عندما تكون الشفتان مكتملتين (غير مضمومتين).



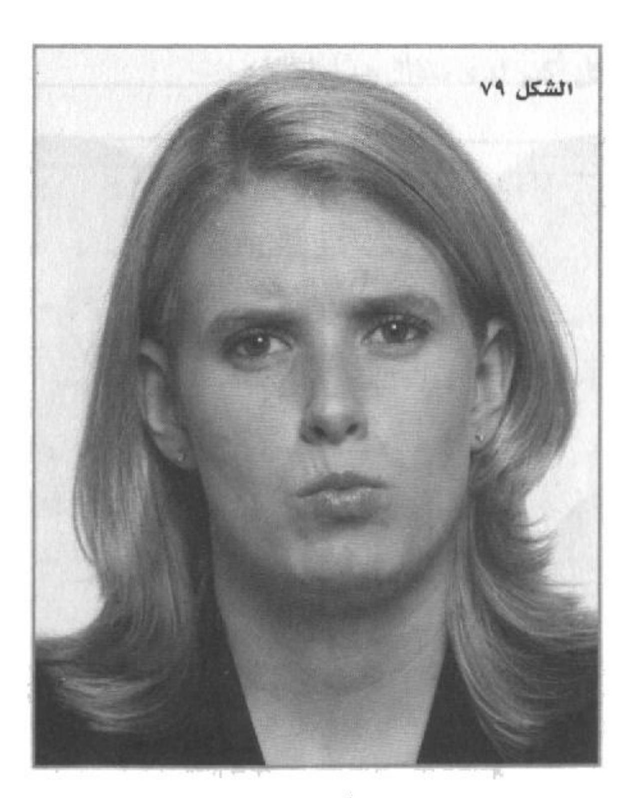
عندما يكون التوتر موجودًا، ستبدأ الشفتان فى الاختفاء والزم.




ضم الشفتين يعكس التوتر أو القلق، وقد يصل إلى مرحلة تختفى فيها الشفتان. كما فى الصورة.



عندما تختفى الشفتان وتتحول جوانب الفم للأسفل، تكون المشاعر والثقة فى مستوى منخفض، بينما يزداد القلق والتوتر والمخاوف.



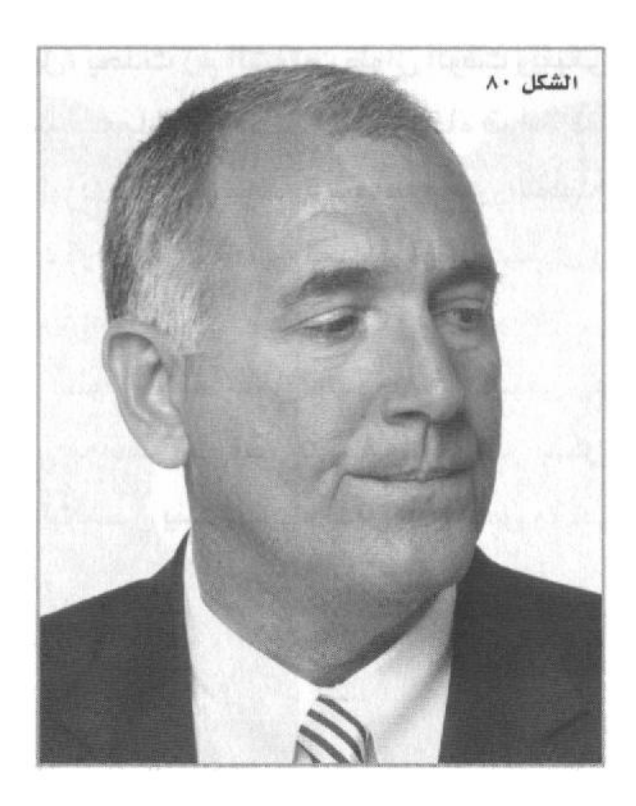
نضغط على شفتينا أو نجعدهما عندما لا نتفق مع شىء أو شخص ما، أو عندما نفكر فى بديل محتمل.

فى اجتماعات العمل، يحدث زم الشفتين طوال الوقت وينبغى اعتباره وسيلة فعالة لجمع المعلومات حول موقف ما. على سبيل المثال، أثناء قراءة فقرة من عقد ما سيزم الأشخاص المعارضون لبند أو فقرة محددة شفاههم فى اللحظة التى تتم فيها قراءة الفقرة، أو حينما يتم ذكر الأفراد الذين تمت ترقيتهم سترى زم الشفتين لدى ذكر اسم شخص ما غير مرغوب فيه.

يعتبر زم الشفتين سلوكًا دقيقًا للغاية لدرجة أنه ينبغى إعطاؤه اهتمامًا أكبر. ويظهر هذا السلوك فى مواقف وظروف عديدة وهو مؤشر يمكن الاعتماد عليه بشدة حيث إنه يدل على أن الشخص يفكر بشىء بديل أو يرفض ما يقال بشكل تام.

النخير

يعتبر النخير ـ مثل تحويل العين ـ مؤشرًا متعارفًا عليه يدل على الازدراء. إنه سلوك يعبر عن قلة الاحترام ويعكس نقص الاهتمام أو التعاطف من جانب الشخص الذى يقوم بهذا السلوك. عندما نقوم بذلك، تنقبض *العضلات المتيبسة* (على جوانب وجهنا) لتسحب جوانب الشفاه إلى الجانب تجاه آذاننا مما يؤدى إلى ظهور هذا فى الخد. هذا التعبير واضح جدًّا وذو معنى حتى إذا برز لدقيقة واحدة (انظر شكل ٨٠). يعتبر هذا السلوك وسيلة لمعرفة ما يجول بخاطر الشخص وما قد ينذر به ذلك (انظر مربع ٥٤).



باختصار يدل النخير على عدم الاحترام أو الازدراء. إنه سلوك يصرح بالآتى "أهتم قليلًا بك وبأفكارك".

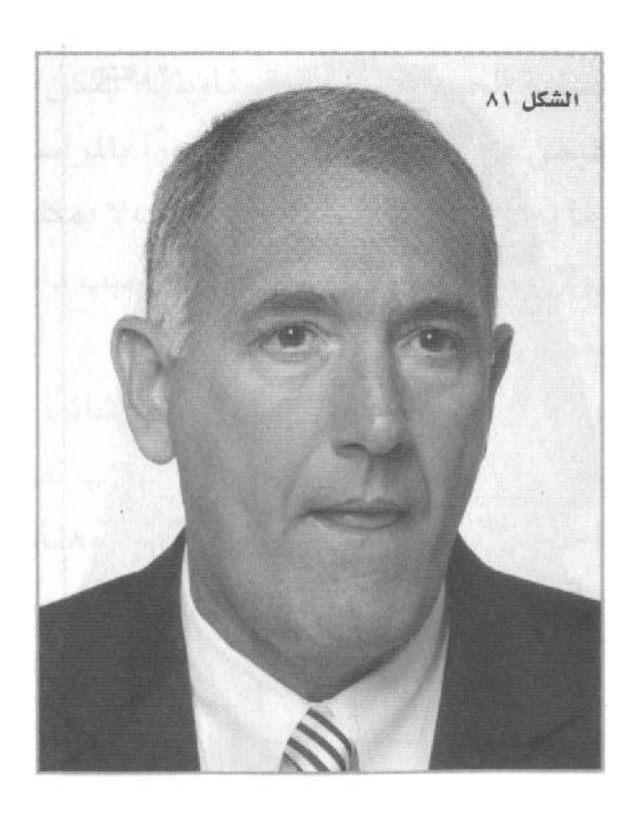
المربع ٥٤ : لا يوجد شىء لتنخر من أجله

فى جامعة واشنطن، اكتشف العالم "جون جوتمان" خلال العلاج النفسى مع الأزواج أنه إذا نخر أحد الشخصين أو كلاهما، فإن هذا يكون شيئًا ذا مغزى و "إشارة فعالة" لتوقع احتمالية الانفصال. بمجرد أن يدخل الاستخفاف أو الازدراء إلى النفس - كما هو مشار إليه بالنخير - تكون العلاقة مضطربة أو حتى منتهية. لقد لاحظت خلال تحقيقات المباحث الفيدرالية أن المشتبه بهم سينخرون أثناء التحقيقات عندما يعتقدون أنهم يعرفون أكثر مما يعرفه المحقق أو يشعرون بأن الضابط لا يعرف الصورة بأكملها. وفى أحيان أخرى، فإن النخير يعتبر إشارة مميزة إلى عدم الاحترام أو الازدراء للشخص الآخر.

تعبيرات اللسان

توجد إشارات عديدة للسان يمكنها أن تزودنا بمعلومات قيمة حول أفكار الشخص أو حالته المزاجية. عندما نشعر بالتوتر يتسبب ذلك فى جفاف الفم ويكون من الطبيعى أن نلعق شفاهنا لترطيبها، وخلال أوقات القلق -أيضًا- نميل إلى فرك ألسنتنا للخلف وللأمام عبر شفاهنا لتهدئة أنفسنا. ربما نبرز اللسان - للجانب عادة - عندما نركز بثبات على إنجاز مهمة (على سبيل المثال عندما كان لاعب كرة السلة العظيم مايكل جوردان يقوم بتصويب كرة بعيدة) أو قد نبرز لساننا لإثارة العداوة ضد شخص ما لا نحبه أو لإظهار الاشمئزاز (يقوم الأطفال بذلك طوال الوقت).

عندما يظهر أحد الأفراد إحدى إشارات الفم الأخرى المرتبطة بالتوتر مثل عض الشفتين أو لمس الفم أو لعق الشفتين أو عض الأشياء فإنه يدعم ثقة الملاحظ الحذر أن هذا الشخص غير آمن (انظر شكل ٨١). علاوة على ذلك إذا لمس الأشخاص أو لعقوا شفاههم بينما يتأملون اختياراتهم - خاصة عندما يأخذون قدرًا غير معتاد من الوقت - يكون ذلك من علامات عدم الأمان.

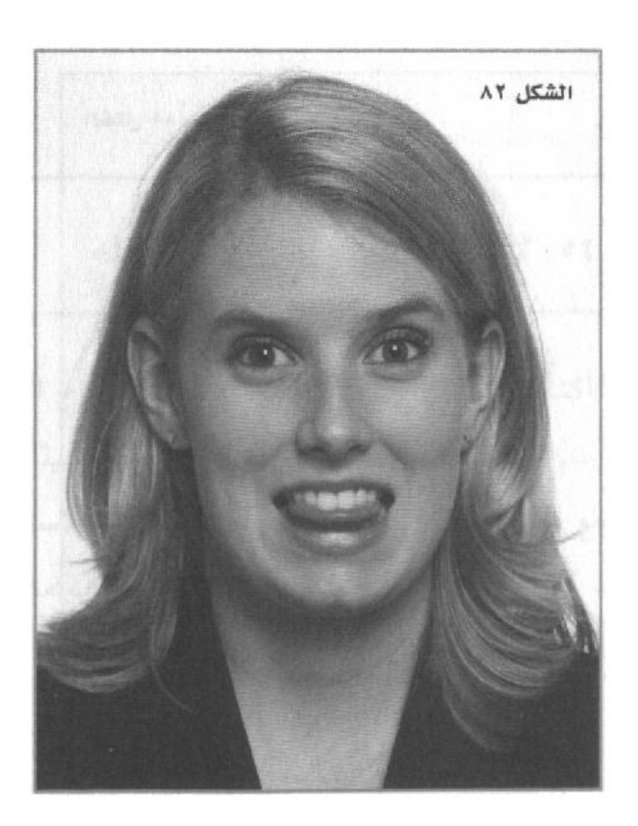


الشكل ٨١

لعق الشفاه سلوك تهدئة الغرض منه تلطيفنا وتهدئتنا. تراه فى الصف الدراسى قبل الامتحان.

سلوك بروز اللسان إشارة يستخدمها الأشخاص الذين يعتقدون أنهم أفلتوا من العقوبة أو تم الإمساك بهم يقومون بشيء. لقد رأيت هذا السلوك فى أسواق السلع الرخيصة أو المستعملة هنا وفى روسيا، وبين الباعة المتجولين فى شوارع منهاتن، وعلى طاولات لعب الورق فى لاس فيجاس، وأثناء المقابلات فى المباحث الفيدرالية، وفى مقابلات العمل. فى كل حالة، يقوم الشخص بهذه الإشارة - اللسان بين الأسنان دون لمس الشفاة - فى نهاية عقد صفقة ما أو كتصريح نهائى غير ملفوظ (انظر شكل ٨٢). وهذا السلوك بطريقته الخاصة يعتبر سلوكًا عمليًا؛ يبدو أنه يظهر بطريقة لا شعورية فى نهاية التفاعلات الاجتماعية وله العديد من المعانى التى يجب أن يتم تفسيرها وفقًا للسياق. وتتضمن معانيه المتعددة: لقد تم الإمساك بى، أو أشعر بانفعال شديد، أو لقد فعلت شيئًا أحمق، أو أنا سيئ السلوك.

حدث هذا الأمر معى اليوم للتو، كنت أراجع بعض ملاحظات هذا الكتاب ووضع النادل بكافيتريا الجامعة الخضراوات الخاطئة فى طبق الطالب الموجود أمامى مباشرة، وعندما تحدث الطالب ليصحح الخطأ، أظهر النادل لسانه بين أسنانه ورفع كتفيه كما لو كان يقول: "أوه، لقد ارتكبت خطأ".



الشكل ٨٢

يمكن رؤية إبراز اللسان عندما يتم الإمساك بأشخاص قاموا بما لا ينبغى عليهم القيام به أو قاموا بخطأ أو أنهم أفلتوا من العقوبة. إنه سلوك قصير الأمد جدًا.

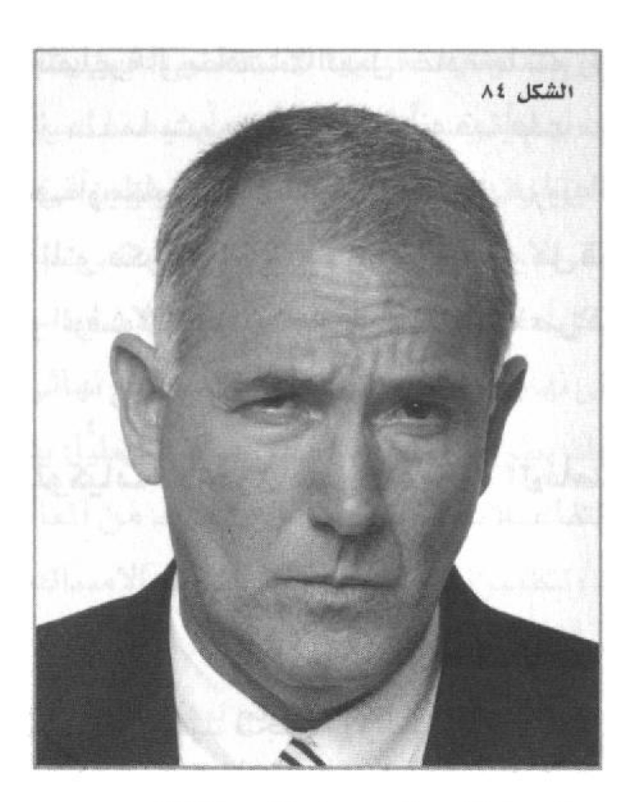
فى المناقشات الاجتماعية أو مناقشات العمل، عادة ما تتم رؤية سلوك بروز اللسان هذا قرب نهاية الحوار عندما يشعر شخص ما بأنه قد أفلت من العقوبة وأن الطرف الآخر فشل فى اكتشاف أو متابعة الأمر. إذا رأيت سلوك بروز اللسان فعليك أن تسأل نفسك ما الذى حدث للتو. فكر هل تم خداعك أو غشك أو هل قمت بخطأ ما أو قام به شخص آخر؟ هذا هو الوقت لتقدير إذا ما كان هناك شخص قد قام بخداعك.

بعض السلوكيات الأخرى غير الملفوظة الخاصة بالوجه

الجبهة المتجعدة

يحدث التجهم - باستخدام تجعيد الجبهة (والجبين) - عادة عندما يكون الشخص قلقًا أو حزينًا أو مركزًا أو مهتمًا أو مذهولًا أو غاضبًا (انظر شكل ٨٣). يجب فحص تجعد الجبهة وفقًا للسياق العام للسلوك لتحديد معناه الحقيقى. على سبيل المثال، رأيت صرافة تعمل فى مجمع تجارى وهى تغلق درج النقود الخاص بها متجهمة بينما كانت على وشك إحصاء النقد لديها. تستطيع أن ترى الحدة والتركيز فى تعبيرات وجهها وهى تحاول تصفية الحساب فى نهاية مناوبتها. يمكن ملاحظة نفس التجهم لدى شخص ما تم القبض عليه للتو ويتم اقتياده مرورًا بالمراسلين الصحفيين. تظهر الجبهة المتجعدة عندما يجد شخص ما نفسه فى موقف لا يمكنه من الدفاع عن نفسه أو موقف غير مقبول ولا يستطيع الهرب منه، ولهذا السبب دائمًا ما تراه فى الصور التى يتم التقاطها للمقبوض عليهم.

للمصادفة؛ ستجد سلوك التجهم هذا قديمًا للغاية وشائعًا لدى الثدييات حتى أن الكلاب ستميزه عندما ننظر إليها بجبهة متجعدة. الكلاب نفسها تستطيع أن تظهر تعبيرًا مماثلًا عندما تشعر بالقلق أو الحزن أو التركيز. وهناك حقيقة أخرى مهمة متعلقة بالتجهم وهى أنه كلما نصبح أكبر عمرًا ونضيف التجارب إلى حياتنا تزداد تجاعيد جباهنا أكثر فأكثر والتى تصبح فى النهاية تجاعيد دائمة. تمامًا مثلما تعتبر خطوط الابتسامة الدائمة نتيجة للسلوكيات غير الملفوظة الإيجابية التى قام بها المرء طوال حياته وهذه الخطوط تدل على الحياة السعيدة، ومن المحتمل أن الشخص الذى يمتلك جبهة متجعدة قد عاش حياة كفاح انهمك فيها بالتجهم المتكرر.



الجبهة المتجعدة هى طريقة سهلة لتقييم عدم الراحة أو القلق، ونادرًا ما نرى هذا السلوك عندما نكون سعداء أو مسرورين.

تمدد الأنف (توسع الأنف)

كما تمت مناقشته سابقًا، يعتبر توسع فتحات الأنف إشارة وجهية إلى أن هذا الشخص يشعر بالانفعال. يمكن رؤية المحبين غالبًا يحومون حول أحدهم الآخر وفتحات أنوفهم متوسعة فى إثارة وتوقع. فى الغالب، ينهمك المحبون فى هذا السلوك اللاشعورى بينما يشمون رائحة عطر بعضهم البعض (جيفنز، ٢٠٠٥، ١٩١-٢٠٨). توسع الأنف هو أيضًا مؤشر قوى على نية القيام بنشاط جسدى - ليس جنسيًّا بالضرورة. يمكن أن يكون أى شىء بدءًا من الاستعداد لصعود بعض درجات السلم حتى تحريك خزانة كتب؛ فبينما يستعد الناس للتصرف بطريقة جسدية سيستنشقون الأكسجين الذى يسبب توسع فتحات الأنف.

وكضابط لتنفيذ القانون، إذا واجهت شخصًا فى الشارع ينظر للأسفل وقدمه فى وضع الاستعداد أو "وضع الملاكمة" وأنفه متوسع، أشك فى احتمال استعداده للقيام بواحد من ثلاثة أشياء: يتجادل أو يجرى أو يقاتل. تمدد الأنف هو شىء ينبغى عليك أن تراقبه دائمًا إذا كنت بالقرب من شخص قد يكون لديه سبب ليهاجمك أو ليهرب

منك. إنه مجرد واحد من السلوكيات المثيرة للشك التى ينبغى علينا أن نعلم أطفالنا مراقبتها وبهذه الطريقة سيكونون أكثر وعيًا عندما يتعاملون مع الأشخاص الأكثر خطرًا، خاصة فى المدرسة أو ساحة اللعب.

قضم الأظافر والإشارات الأخرى المتعلقة بالتوتر

إذا رأيت شخصًا يقضم أظافره أثناء انتظاره لإتمام اتفاق ما؛ فمن المحتمل أنه لا يعتقد أنك شخص موثوق به. قضم الأظافر إشارة إلى التوتر أو القلق أو عدم الراحة. عندما ترى هذا السلوك فى جلسة اتفاق على صفقة - حتى إذا حدث للحظة - سيكون من الآمن افتراض أن الذى يقضم أظافره غير متأكد من نفسه أو يجرى الصفقة من موقع ضعف. ينبغى أن يتجنب الأشخاص الذين يجرون مقابلات للحصول على وظيفة أو الشبان الذين ينتظرون وصول رفيقاتهم قضم الأظافر ليس فقط لأن منظره يبدو دميمًا، ولكن أيضًا لأن قضم الأظافر يصرخ قائلًا: "أنا غير آمن". نحن لا نقضم أظافرنا لأنها تحتاج للتشذيب بصفة أساسية، ولكن لأن ذلك يهدئنا.

احمرار وشحوب الوجه

فى بعض الأحيان تحمر أو تشحب وجوهنا بطريقة لا شعورية وفقًا لحالات شعورية عميقة، ولكى أظهر سلوك احمرار الوجه فى صفوفى؛ أجعل أحد الطلاب يقف أمام المجموعة ثم آتى من ورائه وأصبح قريبًا للغاية من عنقه. عادة ما يكون انتهاك المساحة المكانية للشخص كافيًا ليتسبب فى رد فعل موجه من قبل الجهاز الحوفى ومتسببًا فى احمرار الوجه، ويمكن أن يكون ذلك ملحوظًا جدًّا لدى بعض الأشخاص خاصة أصحاب البشرة البيضاء. أيضًا ستحمر وجوه الأشخاص عندما يتم الإمساك بهم يقومون بشىء يعرفون أنه خطأ، ثم هناك الاحمرار الذى يحدث عندما يحب شخص شخصًا آخر ولكنه لا يريده أن يعرف، والمراهقون الذين يكتمون سرًّا يخص شخصًا ما ستحمر وجوههم خجلًا عند اقتراب هذا الشخص. هذه استجابة حقيقية يتم نقلها عبر الجسد ومن السهل اكتشافها نسبيًّا.

وبالعكس، يمكن أن يحدث الشحوب - تحول لون الوجه إلى اللون الباهت - عندما نواجه رد الفعل المقيد الموجه من قبل الجهاز الحوفى والمعروف بالصدمة. لقد رأيت

الشحوب نتيجة لحادثة مرور أو فى تحقيق يتم فيه مفاجأة الشخص بدليل دامغ على إثمه. يحدث الشحوب عندما يختطف الجهاز العصبى اللاإرادى الدم من كل الأوعية الدموية ويوجه نحو عضلاتنا استعدادًا للهرب أو الهجوم. أعرف قضية - واحدة على الأقل - كان فيها شخص ما، قد فوجئ للغاية بسبب القبض عليه لدرجة أن وجهه شحب فجأة وعانى من أزمة قلبية خطيرة. ورغم أن تلك السلوكيات بسيطة وسطحية؛ فلا ينبغى علينا إهمالها حيث إنها مؤشرات على التوتر المرتفع وستظهر بطريقة مختلفة وفقًا لطبيعة ومدة الظروف التى يمر بها الأفراد.

• ٢ ٥ ٢ ١ إشارات الرفض التى تظهر من خلال تعبيرات الوجه

تتنوع إشارات الرفض حول العالم وتعكس معايير اجتماعية وثقافية محددة. فى "روسيا" كان بعض الأشخاص ينظرون إلىّ باحتقار لأننى كنت أصفر أثناء سيرى فى ردهة متحف فنى؛ يبدو أن الصفير داخل الأروقة ممنوع فى "روسيا". وفى "مونتيفيديو" كنت ضمن مجموعة كان ينظر إليها الأشخاص شزرًا ويتبع ذلك تحويلهم لأوجههم بعيدًا بشكل فيه عدم احترام. من الواضح أن مجموعتنا كانت تتحدث بصوت عالٍ وأن السكان المحليين لم يعجبهم مزاحنا الصاخب. فى الولايات المتحدة سيكون للسكان المحليين المختلفين تعبيرات مختلفة للرفض - لأن الدولة واسعة جدًّا ومتعددة الثقافات - وستكون تعبيرات عدم القبول التى تراها فى الإقليم الأوسط الشمالى الشرقى من البلاد مختلفة عما تراه فى "نيوإنجلاند" أو "نيويورك".

معظم تعبيرات الرفض تظهر على الوجه وهى من بين الرسائل الأولية التى نتعلمها من آبائنا وأقاربنا. من يهتمون بنا سيقدمون لنا "تعبيرات الوجه هذه" ليجعلونا نعرف إذا كنا نقوم بشىء خاطئ أو نخرج عن المنهاج الصحيح. أبى - الذى كان رزينًا للغاية - كانت لديه "نظرة" تفهم جيدة، كل ما كان عليه فعله هو النظر لى عابسًا وكان هذا كافيًا. حتى أصدقائى كانوا يخشون تلك النظرة؛ فلم يكن الرجل مضطرًا لأن يؤنبنا بطريقة ملفوظة مطلقًا، بل كان يمنحنا تلك النظرة التى لا تخطئ وهذا كل شىء.

المربع ٥٥: إعلان مبيعات تُنهيه المياه

منذ فترة ليست طويلة، تقربت منى مندوبة مبيعات تابعة لسلسلة صالات ألعاب رياضية كبرى فى "فلوريدا". كانت السيدة الشابة متحمسة جدًّا لتجعلنى أنضم للصالات قائلة: إن الأمر سيكلفنى دولارًا واحدًا فى اليوم لبقية العام. وباستماعى إليها أصبحت أكثر حيوية حيث إنها رأت فى شخصى عميلًا محتملًا جيدًا، وعندما جاء دورى لأتحدث سألتها إن كان هناك حمام سباحة فى صالة الألعاب فكان ردها: "لا"، لكن بصالاتنا مميزات أخرى عظيمة". فذكرت لها بعد ذلك أننى أدفع اثنين وعشرين دولار شهريًا لأذهب إلى صالة الألعاب التى أشترك فيها وأن بها حمام سباحة له نفس حجم حمام السباحة الأوليبمى. وأثناء حديثى نظرت إلى قدميها وقامت بإيماءة صغيرة جدًّا تنم عن الاحتقار (رفعت أنفها والجانب الأيسر من فمها للأعلى) (انظر شكل ٨٤). كانت إيماءة قصيرة وعابرة وإذا دامت لفترة أطول لبدت كزمجرة، وكانت هذه الإيماءة الدقيقة كافية لتخبرنى أنها ليست راضية عما قلته، وبعد ثانية أو ثانيتين استأذنت لتتركنى ولتفاتح شخصًا آخر. فقد انتهى الإعلان عن المبيعات.

ولم تكن تلك هى المرة الأولى ولا الأخيرة التى ألاحظ فيها هذا السلوك. فى الحقيقة، دائما كنت أراه فى المفاوضات عندما يتم تقديم عرض ما ويجد أحد المشاركين نفسه يقوم بهذا السلوك بشكل لا شعورى. فى أمريكا اللاتينية عند رفض طعام يتم تقديمه يكون من الشائع جدًّا القيام بهذا السلوك أثناء هز الرأس من جانب إلى آخر بدون قول كلمة واحدة. ومن المثير للاهتمام أن التعبير الذى يراه الناس وقحًا فى مكان أو دولة ما قد يكون تعبيرًا مقبولًا تمامًا فى مكان أو دولة أخرى. مفتاح السفر الناجح إلى مكان ما هو أن تعرف تقاليده مقدمًا لتعرف ما تفعله وما تتوقعه فى المواقف المختلفة.

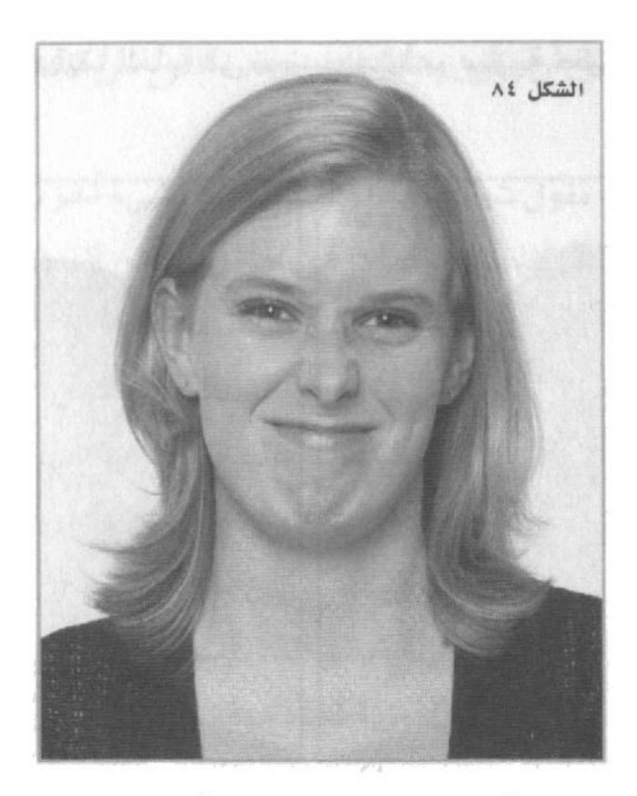
بصفة عامة، كنا ماهرين تمامًا فى فهم إشارات الرفض على الرغم من أنها قد تكون دقيقة للغاية فى بعض الأوقات (انظر مربع ٥٥)، ويعتبر تمييز تعبيرات النقد وسيلة لتعلم القواعد والأعراف غير المكتوبة لبلد أو منطقة حيث ينقل لنا الأشخاص

هذه التعبيرات عندما نخرق تلك القواعد والأعراف. تساعدنا تلك الإشارات على معرفة الوقت الذى نكون وقحين فيه. وعلى الرغم من ذلك فإن تعبيرات الرفض أو النقد غير المرغوب فيها وغير المناسبة تكون فظة أيضًا. أحد السلوكيات غير الملفوظة الدالة على الرفض والشائعة جدًّا فى أمريكا هى إدارة العين؛ هذه إشارة تدل على عدم الاحترام ولا يجب التسامح معها خاصة من المرءوسين أو الموظفين أو الأطفال.

إن تعبيرات الوجه الدالة على الاشمئزاز أو الرفض تعتبر صادقة جدًّا وتعكس ما يحدث داخل العقل. من المحتمل أن يتم التعبير عن الاشمئزاز بصورة أولية من خلال الوجه لأن هذا هو الجزء من جسدنا الذى تكيف ـ عبر ملايين السنين ـ على رفض الطعام الفاسد أو أى شىء آخر قد يؤذينا. ورغم أن تعبيرات الوجه هذه قد تتراوح بين التعبيرات الصامتة والتعبيرات الواضحة – سواء واجهنا معلومات سلبية أو غير سارة أو عندما نتذوق طعامًا سيئًا – إلا أنه طالما أن الأمر يخص العقل فإن المشاعر متماثلة. "لا أحب ذلك، أبعده عنى". لا يهم كيف كانت درجة تقطيب الجبين أو كيف بدت نظرة الكراهية أو الاستياء لأننا نستطيع أن نثق فى تفسير تلك السلوكيات بدقة لأنها يتم التحكم بها بواسطة الجهاز الحوفى (انظر المربع ٥٦).

المربع ٥٦، الاشمئزاز دليل على عدم الموافقة

ما مدى دقة إشارة الاشمئزاز تلك فى إظهار مشاعرنا ومقاصدنا الداخلية؟ إليك مثالًا شخصيًّا. بينما كنت أتحدث مع صديق لى وخطيبته، تحدثا لى عن زواجهما المقبل وخطط شهر العسل. من دون علمه رأيتها تقوم بإشارة دقيقة بوجهها تدل على الاشمئزاز عندما ذكر كلمة *الزواج*. كانت إشارة عابرة للغاية، واعتقدت أنه أمر غريب حيث إن الموضوع يبدو شيئًا كان كلاهما مسرورًا به. وبعد شهور اتصل بى صديقى ليخبرنى أن خطيبته غيرت رأيها بالنسبة للزواج. لقد رأيت ـ فى تلك الإشارة الصغيرة – عقلها يعبر عن مشاعره الحقيقية دون مراوغة؛ فقد كانت فكرة الزواج كريهة بالنسبة لها.



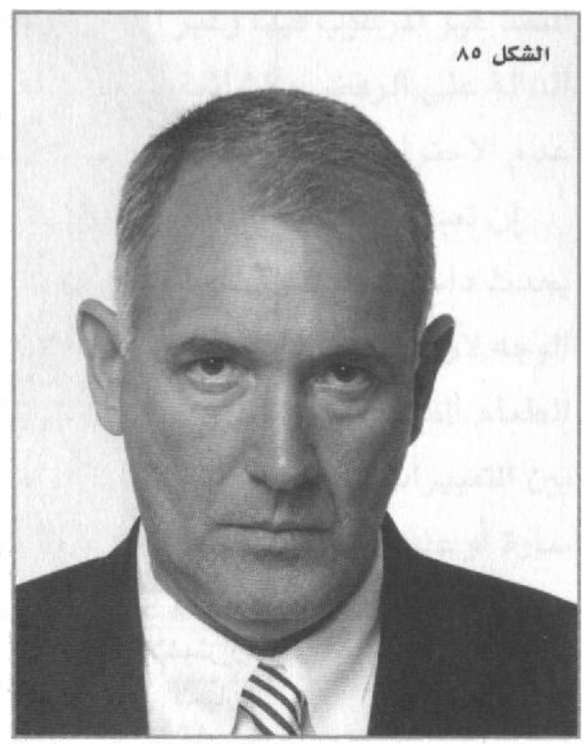
نجعد أنوفنا للدلالة على الكراهية أو الاشمئزاز.
إنها إشارة دقيقة جدًا وعابرة فى بعض الأحيان.
لكنها تكون واضحة للغاية فى بعض الثقافات.

سلوكيات الوجه المقاومة للجاذبية

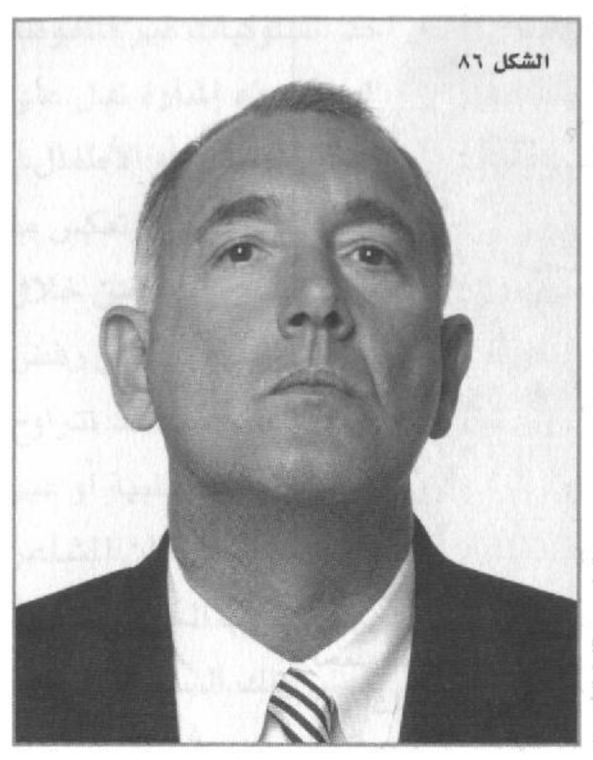
يعتبر المثل القديم "أبق ذقنك مرفوعا عاليًا" ملاحظة يتم توجيهها إلى شخص مكتئب أو يواجه سوء الحظ (انظر أشكال ٨٥ و٨٦). هذا الجزء من الحكمة الشعبية يعكس بدقة استجابتنا للصعوبات، تلك الاستجابة التى يتحكم فيها الجهاز الحوفى. فالشخص الذى يجعل ذقنه للأسفل يُرى وكأنه تنقصه الثقة ويواجه مشاعر سلبية بينما تتم رؤية الشخص الذى يرفع ذقنه للأعلى على أنه فى حالة نفسية جيدة.

ما هو حقيقى بالنسبة للذقن حقيقى أيضًا بالنسبة للأنف؛ فالإشارة المقاومة للجاذبية المتمثلة فى رفع الأنف هى إشارة غير ملفوظة تدل على الثقة العالية بينما وضع الأنف لأسفل تعبير يدل على الثقة المنخفضة. عندما يشعر الناس بالتوتر أو الاضطراب، لا تميل الذقن - والأنف؛ حيث إنها يجب أن تماثل الذقن فى الحركة - للارتفاع لأعلى. خفض الذقن هو صورة من صور التراجع أو الابتعاد ويمكن

لهذا السلوك أن يكون دقيقًا للغاية فى توضيح مشاعر سلبية حقيقية.



عندما تكون الثقة منخفضة أو نكون مهتمين بأنفسنا، ستنخفض الذقن وبالتالى تنخفض الأنف لأسفل.



عندما نشعر بأننا على ما يرام، ترتفع الذقن والأنف لأعلى: لكل منهما إشارات تدل على الراحة والثقة.

فى أوروبا - بشكل خاص - ترى المزيد من تلك السلوكيات خاصة رفع الأنف لأعلى عند ازدراء من هم أقل مكانة أو عند توبيخ شخص ما. كنت أشاهد التلفاز الفرنسى أثناء سفرى للخارج ولاحظت كيف اكتفى أحد السياسيين برفع أنفه للأعلى عندما طُرح سؤال عليه اعتقد أنه يقلل من شأنه، ونظر للصحفى باستخفاف مجيبًا: "كلا، لن أجيب عن هذا السؤال". عكس الأنف مكانته وازدراءه للصحفى. كان "تشارل دى جول" - وهو شخص معقد آخر أصبح فى النهاية رئيسًا لفرنسا - مشهورًا بإظهار هذا النوع من السلوك والهيئة المتغطرسة.

قاعدة الإشارات المختلطة

فى بعض الأحيان لا نقول ما نفكر فيه بالفعل ولكن تعكسه أوجهنا على أية حال. فمثلًا، الشخص الذى ينظر مرارًا فى ساعته أو إلى أقرب مخرج يجعلك تعلم أنه إما متأخر

أو لديه موعد أو يفضل أن يكون بمكان آخر. هذا النوع من النظرات يعتبر إشارة تدل على النية.

فى أحيان أخرى، نقول شيئًا واحدًا ولكننا نؤمن بشىء آخر. هذا يقودنا إلى قاعدة عامة تتعلق بتفسير العواطف والكلمات من خلال النظر إلى تعبيرات الوجه. عندما نواجه إشارات مركبة من الوجه (مثل إشارات السعادة مع إشارات القلق أو سلوكيات السرور إلى جانب تعبيرات الاستياء) أو إذا لم تكن الرسائل الوجهية الملفوظة وغير الملفوظة متفقة، دائمًا ما تكون المشاعر السلبية أصدقهما. تقريبًا ستكون المشاعر السلبية دائمًا هى الأكثر دقة من بين مشاعر وأفكار الشخص. على سبيل المثال، إذا قال شخص ما: "أنا سعيد للغاية لرؤيتك" وكان فكه مزمومًا فإن العبارة مزيفة. يُظهر التوتر الموجود على الوجه الشعور الحقيقى الذى يشعر به الشخص. لماذا ننحاز للشعور السلبى؟ لأن أغلب ردود أفعالنا الفورية تجاه موقف كريه عادةً ما يكون أكثر دقة؛ بعد لحظة فقط ندرك أن الآخرين ربما يرون أننا نخفى هذه الاستجابة الأولية بسلوك وجهى أكثر قبولاً من الناحية الاجتماعية؛ لذلك عندما تواجه كليهما اتبع الشعور الذى تلاحظه أولاً خاصة إذا كان شعورًا سلبيًّا.

أفكار ختامية بالنسبة للوجه

لأن الوجه يستطيع نقل العديد من التعبيرات المختلفة ولأننا تعلمنا تزييف تعبيراتنا الوجهية فى سن مبكرة، ينبغى مقارنة أى شىء تلاحظه على الوجه بالإشارات غير الملفوظة الخاصة ببقية الجسم. أضف إلى ذلك، أنه قد يكون من الصعب تفسير إذا ما كانت سلوكيات الوجه هذه تعكس الراحة أو القلق لأنها إشارات معقدة للغاية. إذا كنت مرتبكًا فيما يخص معنى التعبير الوجهى، أعد ـ أنت ـ تمثيله واشعر بتأثيره عليك. ستجد أن تلك الخدعة البسيطة قد تساعدك فى تفسير ما لاحظته للتو. يمكن أن يظهر الوجه قدرًا كبيرًا من المعلومات ولكن يمكنه التضليل أيضًا. تحتاج إلى البحث عن مجموعة من السلوكيات وتقييم ما تراه وفقا للسياق الذى رأيته فيه، ثم لاحظ إذا ما كان تعبير الوجه يتفق مع ـ أو يخالف ـ الإشارات الأخرى من باقى أجزاء الجسم. من خلال القيام بكل تلك الملاحظات فقط تستطيع أن تتأكد من صحة تقييمك لمشاعر ومقاصد الشخص.

الثامن

اكتشاف الخداع

تقدم بحذر!

خلال صفحات هذا الكتاب، استعرضنا العديد من أمثلة السلوكيات غير الملفوظة وإشارات الجسد التى نستطيع استخدامها لفهم مشاعر وأفكار ومقاصد الآخرين بطريقة أفضل. الآن، أتمنى أن تكون قد اقتنعت أنك تستطيع قراءة ما يقوله كل جسد بدقة ـ فى أى موقف ـ من خلال تلك الإشارات غير الملفوظة. وعلى الرغم من ذلك، هناك نوع واحد من السلوك الإنسانى يصعب قراءته، وهو الخداع.

قد تفترض أننى كعميل بالمباحث الفيدرالية والذى يطلق علىّ فى بعض الأحيان مسمى جهاز كشف الكذب البشرى، أستطيع أن أكتشف الخداع بسهولة نسبية وأعلمك أن تصبح جهازًا بشريًا لكشف الكذب فى الحال. لا يوجد شىء من هذا قريبًا من الواقع! فى الحقيقة، من الصعب للغاية اكتشاف الخداع ـ وهذا أصعب بكثير من الحصول على قراءة دقيقة للسلوكيات الأخرى التى ناقشناها فى هذا الكتاب.

بشكل أكثر دقة إنه بسبب خبرتى كعميل بالمباحث الفيدرالية شارك فى التحليل

السلوكى - لأننى شخص قضى حياته المهنية بأكملها محاولًا اكتشاف الأكاذيب - فقد فهمت وقدرت الصعوبات الموجودة فى التقدير الدقيق للسلوك المخادع، ولهذا السبب أيضًا اخترت أن أخصص فصلًا كاملًا - ولإنهاء هذا الكتاب - مزودًا بتقييم وتطبيق حقيقى للسلوكيات غير الملفوظة فى اكتشاف الخداع. تمت كتابة العديد من الكتب فى هذا الأمر مما جعله يبدو سهلًا حتى بالنسبة للهواة؛ لكننى أؤكد لك أن الأمر ليس كذلك!

أعتقد أن هذه هى المرة الأولى التى يُظهر فيها أحد العاملين على تنفيذ الأحكام وضابط بالمخابرات ذو خلفية محل تقدير فى هذا المجال، ولا يزال يُدَرس فى مجتمع المخابرات ليطلق هذا التحذير: معظم الأشخاص- العاديين والمحترفين- ليسوا ماهرين للغاية فى اكتشاف الأكاذيب. لماذا أقول تلك الجملة؟ لأننى ولسوء الحظ رأيت العديد من المحققين يسيئون تفسير السلوكيات غير الملفوظة عبر السنين ليجعلوا الأبرياء يشعرون بعدم الراحة أو بأنهم محل شك. لقد رأيت أيضًا هواة ومحترفين يقدمون ادعاءات متجاوزة للحدود متسببين بذلك فى تدمير حياة أشخاص آمنين. لقد ذهب العديد من الأشخاص إلى السجن بسبب تقديم اعترافات خاطئة؛ وذلك لأن الضابط أساء فهم رد فعل القلق معتبرًا إياه كذبًا. وتمتلئ الصحف بالقصص المرعبة، بما فيها تلك القصة عن عَدَّاء حديقة نيويورك الرئيسية عندما أساء الضباط فهم السلوكيات الدالة على القلق وأرغموا ذلك الرجل البرىء على الاعتراف (كاسين، ٢٠٠٤، ١٧٢-١٩٤، كاسين، ٢٠٠٦، ٢٠٧-٢٢٧). أتمنى أن يحصل قراء هذا الكتاب على صورة أكثر واقعية وصدقًا بالنسبة لما يمكن أو لا يمكن تحقيقه من خلال الأسلوب غير الملفوظ كوسيلة لاكتشاف الخداع، وأن يقوموا - متسلحين بتلك المعرفة - بشكل أكثر تعقلًا وأكثر حذرًا بالإعلان عن الوقت الذى يقول الشخص الحقيقة فيه أو لا يقولها.

الخداع: موضوع يستحق الدراسة

لدينا جميعًا معرفة بالحقيقة. يعمل المجتمع والعلاقات بين الأفراد بالاعتماد على افتراض أن الأشخاص سيلتزمون بكلمتهم - أن الحق يسود، وذلك فى أغلب الظروف. وإن لم يكن هذا الاعتقاد سائدًا فإن العلاقات ستكون قصيرة العمر وستتوقف التجارة وستتدمر الثقة بين الآباء والأبناء. جميعنا نعتمد على الأمانة لأننا سنعانى وسيعانى معنا المجتمع إذا قلت الأمانة. عندما كذب "أدولف هتلر" على "نيفيل تشامبرلين"،

تسبب ذلك فى عدم وجود سلام فى وقتنا ودفع أكثر من خمسين مليون شخص أرواحهم ثمنًا لذلك، وعندما كذب "ريتشارد نيكسون" على الأمة دمر ذلك الاحترام الذى يكنه الكثيرون لمنصب الرئيس، وعندما كذب المدراء بشركة إينرون على موظفيهم تدمرت حياة الآلاف بين عشية وضحاها، ونحن نعتمد على أن تكون حكومتنا ومؤسساتنا التجارية صادقة جديرة بالثقة. نحن نحتاج ونتوقع أن يكون أصدقاؤنا وأفراد عائلاتنا صادقين؛ فالصدق ضرورى لكل العلاقات سواء كانت شخصية أو مهنية أو مدنية.

نحن محظوظون لأن الناس - لمعظم الوقت - صادقون وأن معظم الأكاذيب التى نسمعها يوميًا هى أكاذيب اجتماعية أو أكاذيب "بيضاء" تهدف إلى حمايتنا من الإجابة بصراحة عن أسئلة مثل: "هل أبدو بدينة فى هذا الرداء؟". بدون شك، عندما يتعلق الأمر بالأشياء الأكثر جدية سيكون من مصلحتنا الشخصية تقدير وتحديد حقيقة ما يقال لنا. وبالرغم من هذا؛ فإن تحقيق ذلك ليس سهلًا. لقد استخدم الناس لآلاف السنين العرافين وجميع أنواع الأساليب المريبة ـ مثل وضع سكين ساخنة على لسان الشخص ـ لاكتشاف الخداع حتى فى يومنا هذا، تستخدم بعض المنظمات عينات كتابة اليد أو تحليل نبرة الصوت أو جهاز كشف الكذب لكشف الكاذبين وكل تلك الطرق لها نتائج مشكوك فيها. لا توجد طريقة أو آلة أو اختبار أو شخص دقيق بنسبة ١٠٠٪ فى اكتشاف الخداع. حتى جهاز كشف الكذب المتطور يعتبر دقيقًا بنسبة تتراوح بين ٦٠ إلى ٨٠ بالمائة؛ وذلك طبقًا للشخص مشغل الآلة (فورد، ١٩٩٦، ٢٣٠- ٢٣٢، كومينج ٢٠٠٧).

البحث عن الكاذبين

الحقيقة هى أن اكتشاف الخداع أمر صعب للغاية و قد أظهرت الدراسات المتكررة التى بدأت فى الثمانينيات من القرن الماضى أن معظمنا ـ بما فى ذلك القضاة والمحامون والأطباء السريون وضباط الشرطة وعملاء المباحث الفيدرالية والسياسيون والمعلمون والأمهات والآباء والأزواج ـ لا تكون له فرصة أكثر من خمسين بالمائة عندما يتعلق الأمر باكتشاف الكذب (فورد، ١٩٩٦ ، ٢١٧ ، إيكمان ١٩٩١ ، ١٦٢). هذا أمر مزعج و لكنه حقيقى؛ فتمييز الكذب بدقة يعتبر بالنسبة لمعظم الأشخاص، بما فى ذلك المحترفون، مجرد ضربة حظ.(إيكمان ، أوسوليفان ، ١٩٩١ ، ٩١٣ — ٩٢٠).

حتى الموهوبون فى اكتشاف الخداع (وهم بصفة عامة أقل من واحد بالمائة من سكان العالم) نادرًا ما تتعدى نسبة كونهم على صواب الـ ٦٠ بالمائة . وضع فى اعتبارك العدد الذى لا يحصى من المحلفين الذين ينبغى عليهم تحديد الصدق أو الكذب والإثم أو البراءة معتمدين على ما يعتقدون أنها سلوكيات خداعية. ولسوء الحظ: فمعظم تلك السلوكيات التى غالبًا ما يساء فهمها على أنها كذب أو خداع تكون دلائل على القلق وليس الخداع (إيكمان ، ١٩٩١ ، ١٨٧ – ١٨٨). لهذا السبب أعيش وفقًا للشعار الذى علمنى إياه من يعرفون جيدًا أنه لا يوجد سلوك واحد يدل على الخداع (إيكمان، ١٩٩١ ، ١٦٢ – ١٨٩).

هـذا لا يعنى أن علينـا الإقلاع عن جهودنا لدراسة الخـداع و ملاحظة السلوكيات التى توحى به وفقًا للسياق الذى تحدث فيه. نصيحتى هى أن تضع هدفًا واقعيًا: أن تكـون قادرًا على قـراءة السلوكيات غير الملفوظة بوضوح وثقة، وتجعل الجسد البشرى يخـبرك بما يفكر فيـه أو يشعر به أو ينوى القيام به. هذه أهداف معقولة أكثر و التى - فى النهايـة - لن تساعدك فقط على فهم الآخرين بطريقة أكثر فاعلية (ليس الكذب وحده هـو السلوك الجدير بالاكتشاف) ولكنها ستمدك أيضًا بإشارات الخداع كنتائج لملاحظاتك .

ما الذى يجعل الخداع صعب الاكتشاف؟

إذا كنـت تتساءل لماذا يعتبر التعـرف على الخداع أمرًا صعبًا جدًّا، عليك تذكر المقولة القديمـة "الممارسـة تؤدى إلى الإتقـان". نتعلم الكذب فى سن مبكرة ــ و نقوم بذلك كثـيرًا جـدًّا ـ حتى نصبـح ماهرين فى الكـذب بطريقة مقنعة . ولإيضـاح ذلك، فكر كـم عدد المـرات التى سمعت فيها أقوالًا مثل "أخبرهم أننـا لسنا بالمنزل" أو "ابتسم ابتسامـة مصطنعـة" أو "لا تخبر أباك بما حـدث و إلا سيكون كلانا فى مأزق". ولأننا كائنـات حية تتفاعل مع بعضها البعض: فنحن لا نكـذب لمصلحتنا فقط ولكننا نكذب لمصلحـة أحدنـا الآخر (فريـج ٢٠٠٢، ٣-١١). يمكن أن يكون الكـذب طريقة لتجنب تقـديم تفسير مطـول أو محاولة لتجنـب العقـاب أو طريقة سهلة لخـداع الآخرين أو يمكـن أن يكـون ببساطة طريقة لتبدو لطيفًـا. حتى مستحضـرات التجميل وملابسنا هى أشياء تساعدنا على أن نكون مخادعين. فى الحقيقة إن الكذب يعتبر "أداة للبقاء الاجتماعى" بالنسبة لنا كبشر (سانت يفيس، ٢٠٠٧).

أسلوب جديد لاكتشاف الخداع

خلال عامى الأخير فى المباحث الفيدرالية، قدمت بحثى فيما يخص الخداع بما فى ذلك استعراض للمقالات والكتب المنشورة طوال الأربعين عامًا الماضية. أدى ذلك إلى إصدار المباحث الفيدرالية مقالاً تحت عنوان "طريقة رباعية الأبعاد لاكتشاف الخداع: أسلوب بديل لإجراء المقابلات" (نافارو، ٢٠٠٣، ١٩-٢٤) وقدمت هذه المقالة طريقة جديدة للتعرف على الكذب قائمة على مفهوم الإثارة وعلى تعبيراتنا الدالة على الراحة و القلق، أو مفهوم الارتياح / عدم الارتياح. ببساطة، اقترحت أنه عندما نقول الحقيقة ولا تكون لدينا مخاوف نميل إلى أن نكون أكثر راحة مما نكون عليه عندما نكذب أو نكون قلقين من أن يتم اكتشاف كوننا نخفى "معلومات آثمة" ". أظهرت هذه الطريقة أيضًا، كيف أننا نميل إلى إظهار أساليب أكثر تأكيدًا عندما نكون مرتاحين و صادقين، و لا نقوم بذلك عندما نكون قلقين.

والآن، تستخدم هذه الطريقة فى جميع أنحاء العالم. على الرغم من أن الغرض منها كان تدريب ضباط تنفيذ الأحكام على اكتشاف الخداع فى أثناء التحقيقات الجنائية، إلا أنها تلائم أى نوع من التفاعلات بين الأشخاص - فى العمل أو المنزل أو أى مكان يكون فيه التفريق بين الخداع والحقيقة أمرًا مهمًا. كما عرضت لك الأمر هنا، ستكون مستعدًا بطريقة فريدة لفهم الخداع بسبب ما تعلمته فى الفصول السابقة.

الدور المهم لمعادلة الارتياح / عدم الارتياح فى اكتشاف الخداع

يجد من يكذبون أو يشعرون بالإثم ويحملون معهم معرفتهم بأكاذيبهم أو جرائمهم أن تحقيق الراحة أمر صعب، وربما يكون شعورهم بالقلق والخطر ملحوظاً؛ فمحاولة إخفاء ذنبهم أو الخداع يضعهم تحت وطأة الحمل المعرفى المثير للقلق حيث إنهم يعانون لاختلاق إجابات لما يمكن أن تكون أسئلة بسيطة (دى باولو، ١٩٨٥، ٣٢٣-٣٧٠).

كلما كان الشخص مرتاحًا عندما يتحدث معنا كان من الأيسر اكتشاف السلوكيات الرئيسية غير الملفوظة الدالة على القلق والمرتبطة بالخداع. هدفك هو تحقيق الراحة العالية فى بداية أى تفاعل بين الأشخاص أو خلال "بناء الألفة". يساعدك ذلك على تحديد السلوكيات الأساسية للفرد؛ وذلك خلال الفترة التى لا يشعر فيها الشخص بالقلق.

العمل على خلق جو من الراحة لاكتشاف الخداع

فى السعى لاكتشاف الكذب، يجب أن تفهم مدى تأثيرك - *أنت* - على أفعال الكاذب المشتبه به. تعرف أن الطريقة التى تتصرف بها ستؤثر على سلوك الشخص الآخر (إيكمان، ١٩٩١، ١٧٠-١٧٢)؛ إن كيفية طرحك للسؤال (بطريقة اتهامية) وكيفية جلوسك (قريبًا للغاية من المشتبه به) وكيفية نظرك للشخص (بطريقة فيها شك) إما ستدعم أو تشوش مستوى راحته. من المسلم به أنك إذا انتهكت منطقته أو إذا تصرفت بطريقة فيها شك أو إذا نظرت إليه بالطريقة الخاطئة أو طرحت أسئلة ذات نبرة فيها اتهام فإن كل ذلك سيؤثر على الحوار بطريقة سلبية. أولًا وقبل أى شىء، إن كشف الكاذبين لا يتعلق بالتعرف على الكذب ولكنه بالأحرى يتعلق بكيفية ملاحظة الآخرين وطرح الأسئلة عليهم لاكتشاف الخداع. إذن، الأمر يتعلق بمجموعة المعلومات غير الملفوظة. كلما رأيت الكثير من "السلوكيات المجتمعة" أصبحت أكثر ثقة فى ملاحظاتك وزادت فرصك لفهم متى سيكون الشخص غير صادق.

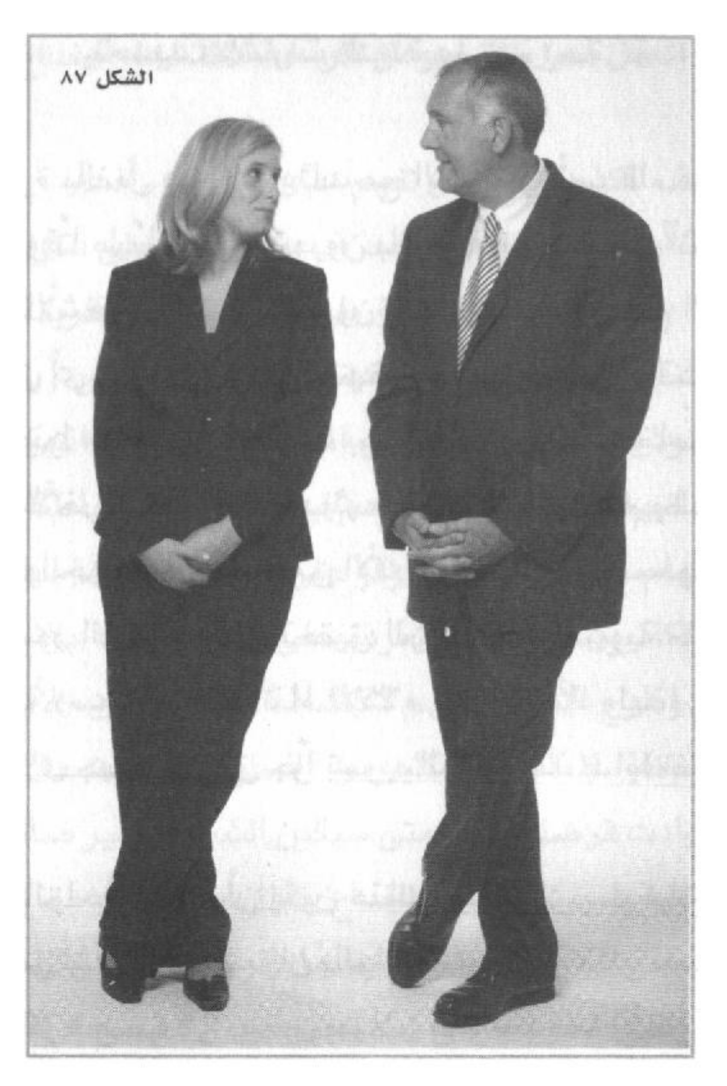
حتى إذا كنت تبحث بنشاط عن الخداع خلال مناقشة أو مقابلة، يجب أن يكون دورك *محايدًا*، لأقصى حد ممكن، وليس متسمًا بالريبة. تذكر أن اللحظة التى ستصبح فيها شكاكًا ستؤثر على الطريقة التى سيستجيب لك الشخص. إذا قلت: "أنت تكذب" أو "أعتقد أنك لا تقول الحقيقة" أو حتى نظرت إليه بطريقة فيها شك فستؤثر على سلوكيات هذا الشخص (فريج، ٢٠٠٣، ٦٧). الطريقة المثلى للتعامل مع هذا الأمر هى أن تسأل للحصول على تفاصيل أكثر إيضاحًا حول الأمر. عليك مثلًا أن تقول الآتى: "لا أفهم" أو "هل تستطيع أن تشرح مجددًا كيف حدث ذلك؟" غالبًا ما يكون مجرد عرض الشخص لمزيد من التفاصيل أمرًا كافيًا للتفريق بين الخداع والحقيقة فى النهاية. سواء كنت تحاول أن تتحقق من صلاحية أوراق اعتماد شخص ما فى مقابلة توظيف أو تحاول الوصول للحقيقة حول سرقة فى العمل أو بصفة خاصة إذا كنت مشتركًا فى مناقشة جادة تتعلق بالموارد المالية أو باحتمالية خيانة زوجتك لك فالإبقاء على هدوئك أمر ضرورى. جرب أن تظل هادئًا بينما تطرح الأسئلة ولا تتصرف بطريقة فيها ريبة وأن تبدو مسترخيًا وغير ناقد. بهذه الطريقة ستقل احتمالية اتصاف الشخص الذى تتحدث معه بالتحفظ أو عدم الرغبة فى كشف المعلومات.

تحديد الإشارات الدالة على الراحة

تبدو الراحة ظاهرة بالفعل فى المحادثات مع الأسرة والأصدقاء، ونحن نشعر متى يقضى الأشخاص وقتًا طيبًا معنا ويشعرون بالراحة فى وجودنا. أثناء الجلوس على الطاولة، سيحرك الأشخاص الذين يشعرون بالراحة تجاه أحدهم الآخر الأشياء من أمامهم حتى لايعيق أى شىء رؤيتهم لبعضهم البعض. وبمرور الوقت قد يقتربون من بعضهم حتى لا يكونوا مضطرين للحديث بصوت عالٍ. إن الأشخاص الذين يشعرون بالراحة يواجهون الآخرين فى أثناء حديثهم معهم بمعنى أنهم يظهرون جزءًا أكبر من منطقة الجذع والجوانب الداخلية من الأذرع والسيقان (يسمحون بوجود مواجهة أمامية). وفى حضور الغرباء، يكون تحقيق الراحة أكثر صعوبة خاصة فى المواقف المرهقة مثل مقابلة رسمية أو فى أثناء الإدلاء بشهادة ما. ولهذا السبب من المهم جدًّا أن تبذل قصارى جهدك لتخلق جوًا تسوده الراحة منذ بداية تفاعلك مع شخص آخر.

عندما نشعر بالراحة، يجب أن يكون هناك *توافق* فى سلوكياتنا غير الملفوظة. سيكون إيقاع التنفس لشخصين يشعران بالراحة متماثلًا وكذلك نغمة ونبرة حديثهما وسلوكهما العام. فكر فحسب فى زوجين يميلان نحو أحدهما الآخر فى أحد المطاعم وهما يجلسان فى راحة تامة، إذا مال أحدهما للأمام يتبعه الآخر وهى الظاهرة التى تعرف باسم تماثل السلوك. إذا كان هناك شخص يقف وهو يتحدث لنا، ويميل إلى الجانب ويداه فى جيبه وساقاه متطابقتان فمن المحتمل أننا سنقوم بنفس الشىء (انظر شكل ٨٧). من خلال تقليد سلوك شخص آخر نحن نقول بطريقة لا شعورية: "أنا مرتاح معك".

فى أى مقابلة عمل أو أى موقف آخر حيث تتم مناقشة موضوع صعب، يجب أن تعكس نغمة كل طرف ما يشعر به الطرف الآخر بمرور الوقت إذا كان هناك توافق (كيالدينى، ١٩٩٣، ١٦٧– ٢٠٧). إذا لم يوجد التناغم بين الأشخاص المشاركين سيكون هذا التوافق مفقودًا وسيسهل تمييز ذلك، فقد يجلسون بطريقة مختلفة أو يتحدثون بطريقة أو نغمة تختلف عن أحدهما الآخر، أو على الأقل ستكون تعبيراتهم مختلفة إن لم تكن متفاوتة تمامًا. عدم وجود التوافق يعتبر حاجزًا للتواصل الفعال وعائقًا خطيرًا للحوار أو المناقشة الناجحة.



هذا مثال على تماثل السلوك: كلاهما يعكس سلوك الآخر ويميلان نحو أحدهما الآخر، مظهرين إشارات الراحة العالية.

إذا كنت مسترخيًا ومتزنًا خلال محادثة أو مقابلة عمل، بينما كان الطرف الآخر ينظر باستمرار إلى الساعة أو يجلس بطريقة متوترة أو تنقصها الحركة - والتى يشار إليها باسم *السكون المفاجئ* - فهذا يوحى بأنه لا توجد راحة حتى إذا بدا للعين غير المدربة أن كل شيء على ما يرام (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٢٣١؛ شافر ونافارو، ٢٠٠٤، ٦٦). إذا سعى الشخص الآخر إلى المقاطعة أو تحدث مرارًا عن إنهاء المحادثة، فتلك أيضًا إشارات على القلق.

من الواضح، أن مظاهر الراحة تكون أكثر شيوعًا لدى الأشخاص الذين يقولون الحقيقة؛ فلا يوجد لديهم قلق لإخفائه ولا توجد معرفة آثمة تجعلهم غير مرتاحين

(إيكمان، ١٩٩١، ١٨٥). وبالتالى، ينبغى عليك البحث عن إشارات القلق - متى تحدث وفى أى سياق حدثت - لتحديد ما إذا كان هناك خداع.

إشارات القلق فى التفاعل بين الأشخاص

نظهر القلق عندما لا نحب ما يحدث لنا أو عندما لا نحب ما نرى أو نسمع أو عندما نكون مضطرين للحديث عن أشياء نفضل إبقاءها مستترة. نُظهر قلقنا أولًا على جسدنا بسبب إثارة الدماغ الحوفى؛ فيتسارع معدل ضربات قلبنا ويقف شعرنا على أطرافه ونعرق أكثر ونتنفس أسرع. وبعيدًا عن الاستجابات العضوية والتى تعتبر لاإرادية (تلقائية) ولا تتطلب تفكيرًا من جانبنا فإن أجسادنا تظهر القلق بطريقة غير ملفوظة. نحن نميل إلى تحريك أجسادنا فى محاولة لاعتراض سبيل الآخرين أو الابتعاد عنهم كما أننا نعيد ترتيب أنفسنا أو نهز أقدامنا أو نتململ أو نتلوى أو ننقر بأصابعنا عندما نكون خائفين أو قلقين أو غير مرتاحين (دى بيكر، ١٩٩٧، ١٢٣). لقد لاحظنا جميعًا تلك السلوكيات الدالة على القلق لدى الآخرين - سواء فى مقابلة عمل أو فى موعد أو عندما يوجه إليك أسئلة صعبة بخصوص العمل أو المنزل. تذكر أن تلك الأفعال لا تشير للخداع بطريقة تلقائية؛ وعلى الرغم من ذلك فإنها توضح أن الشخص غير مرتاح فى الموقف الحالى لأى عدد من الأسباب.

إذا كنت تحاول أن تلاحظ القلق كدليل محتمل على الخداع، فإن أفضل مكان هو الذى لا يوجد فيه حواجز (مثل الأثاث أو الطاولات أو المناضد أو المقاعد) بينك وبين الشخص الذى تلاحظه أو تحاوره. ولأننا لاحظنا أن الأطراف السفلى تكون صادقة بصفة خاصة؛ فإذا كان الشخص خلف منضدة أو طاولة حاول أن تحركها أو تجتمعا بعيدًا عنها؛ لأن حاجزًا مثل ذلك سيعوق الغالبية العظمى (٨٠ بالمائة تقريبًا) من سلوكيات الجسد التى ينبغى ملاحظتها. فى الحقيقة، ابحث عن الكاذبين الذين يستخدمون حواجز أو أشياء (مثل وسادة أو كوب شراب أو مقعد) لتكوين حاجز بينك وبينهم (انظر المربع ٥٧). استخدام حواجز كهذه يعتبر إشارة إلى أن الشخص يريد الابتعاد والانفصال والاختباء الجزئى لأنه لا يتحدث بصراحة، وهذا يكون متوافقًا مع كونه غير مرتاح أو حتى مخادعًا.

المربع٥٧: بناء الحاجز

فى أثناء عملى مع المباحث الفيدرالية منذ سنوات، أجريت أنا وضابط من مكتب لتنفيذ القانون مقابلة مشتركة مع مشتبه به. خلال المقابلة، بدا الرجل غير مرتاح وكاذبًا تدريجيًا فى بناء حاجز أمامه مستخدمًا علب المياه الغازية وحاملات الأقلام الرصاص وبعض المستندات التى كانت على مكتب شريكى فى المقابلة. وفى النهاية ثبت حقيبة ظهر بينه وبيننا. تم بناء هذا الحاجز تدريجيًّا للغاية حتى إننا لم نلاحظه إلا عندما نظرنا فى شريط تسجيل المقابلة فيما بعد. حدث هذا السلوك غير الملفوظ لأن المشتبه به كان يحاول أن يستمد الراحة من خلال الاختباء وراء حائط من الأشياء، وبالتالى يبعد نفسه. وبكل وضوح حصلنا على القليل من المعلومات أو التعاون، وقد كان يكذب فى غالبية الوقت.

بالمصادفة، عندما يتعلق الأمر بإجراء المقابلات أو أى محادثة تكون مهتمًا فيها بالتأكد من حقيقة الأمر أو حقيقة كلام الشخص اعلم أنك قد تحصل على المزيد من المعلومات غير الملفوظة إذا كنت واقفًا؛ تستطيع أن تلاحظ العديد من السلوكيات وأنت واقف بينما تمر عليك تلك السلوكيات دون ملاحظة وأنت جالس، وعلى الرغم من أن الوقوف لفترة طويلة قد يكون غير عملى أو غير طبيعى فى بعض المواقف، كما هو الحال فى مقابلة عمل رسمية، مازالت هناك فرص غالبًا لملاحظة السلوكيات التى تحدث فى أثناء الوقوف مثل التحية أو التحدث فى أثناء انتظار إعداد طاولة الغداء.

عندما نشعر بعدم الراحة مع الأشخاص المحيطين بنا نميل إلى الابتعاد عنهم. هذا حقيقى خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يحاولون خداعنا. حتى فى أثناء الجلوس جنبًا إلى جنب، سنبتعد عن الأشخاص الذين لا نشعر بالارتياح تجاههم وسنحرك أبداننا أو سيقاننا بعيدًا أو باتجاه المخرج. يمكن أن تحدث تلك السلوكيات فى أثناء المحادثات إما بسبب العلاقة الصعبة أو المثيرة للأعصاب أو الفاسدة بين الطرفين أو بسبب الموضوع الذى يتم مناقشته.

وتتضمن إشارات القلق الأخرى الواضحة والتى يمكن رؤيتها على الأشخاص فى أثناء محادثة صعبة أو مزعجة فرك منطقة أعلى الصدغ أو الضغط على الوجه أو

فرك الرقبة أو الضرب على مؤخرة الرأس باليد. قد يُظهر الأشخاص استياءهم من خلال تحريك أعينهم فى ازدراء أو التقاط نسالة من على ثيابهم (التأنق) أو احتقار الشخص الذى يطرح الأسئلة بتقديم إجابات مختصرة أو الاتصاف بالتمرد أو العداء أو السخرية أو حتى من خلال إظهار الإشارات الدقيقة ذات المفاهيم الضمنية غير اللائقة مثل الإشارة بالإصبع (إيكمان، ١٩٩١، ١٠١-١٠٣). تخيل مراهقة غاضبة يتم سؤالها عن سترة جديدة وغالية الثمن تشك أمها أنها سرقتها من المركز التجارى وستحصل على فكرة واضحة لكل المناورات الدفاعية التى يمكن أن يظهرها الشخص القلق.

فى أثناء تقديم تصريحات خاطئة نادرًا ما سيلمسك الكاذبون أو يشتركون فى اتصال جسدى آخر معك. وقد وجدت أن هذا صحيح بصفة خاصة عند المخبرين الفاسدين الذين يقدمون معلومات خاطئة مقابل المال؛ ولأن اللمس يقوم به الشخص الصادق للتأكيد على ما يقوله فإن هذا الابتعاد يساعد فى تسكين مستوى القلق الذى يشعر به الشخص الكاذب. أى نقص فى اللمس تتم ملاحظته على شخص يشارك فى محادثة - خصوصًا عند سماع أسئلة حاسمة أو الإجابة عنها - من المحتمل ألا يكون دليلًا على الخداع (ليبرمان، ١٩٩٨، ٢٤). إذا كان ممكنًا ومناسبًا، يمكن أن تأخذ بعين الاعتبار الجلوس بالقرب من شخص محبوب لدى سؤاله عن شيء جاد، أو حتى الإمساك بيد طفلك لدى مناقشة أمر صعب. بهذه الطريقة قد تكون أكثر استعدادًا لملاحظة التغيرات فى اللمس طوال المحادثة.

القصور فى اللمس لا يدل تلقائيًّا على أن الشخص مخادع، ومع ذلك من الواضح أن الاتصال الجسدى يعتبر مناسبًا ومتوقعًا بدرجة أكبر فى بعض علاقاتنا الشخصية مع الآخرين. صحيح أن نقص اللمس قد يدل على أن شخصًا ما لا يحبك؛ حيث إننا أيضًا لا نلمس من لا نحترمهم أو الذين نحتقرهم. الخلاصة هى أن تقدير طبيعة ومدة العلاقة يعتبر أمرًا مهمًا أيضًا فى تمييز معنى هذا السلوك (الابتعاد).

لدى النظر للوجه بحثًا عن علامات الراحة أو القلق، ابحث عن السلوكيات الدقيقة مثل التكشير أو نظرة ازدراء (إيكمان، ١٩٩١، ١٥٨-١٦٩). راقب أيضًا ارتعاش أو ارتباك فم الشخص بطريقة قلقة فى أثناء مناقشة جادة. أى تعبير على الوجه يدوم لفترة طويلة أو يتباطأ ليس تعبيرًا طبيعيًا، سواء كانت ابتسامة أو تجهمًا أو نظرة تدل على المفاجأة. هذا السلوك المصطنع خلال المحادثة أو المقابلة ينقصه الصدق ويقصد به التأثير على الرأى. عادة عندما يتم الإمساك بالأشخاص وهم يقومون

بشىء خاطئ أو يكذبون، فإنهم يبقون على ابتسامة دائمة كما لو كانت ستبقى إلى الأبد، وبدلاً من أن يدل ذلك على الراحة فإن هذا النوع من الابتسامة المزيفة هو تعبير عن القلق.

عندما لا نحب شيئًا نسمعه - سواء كان سؤالًا أو إجابة - غالبًا ما نغلق أعيننا كما لو كنا نتجاهل ما سمعناه للتو. إن الأنماط المختلفة لآليات غلق العينين متشابهة مع طى أيدينا بشدة فوق صدورنا أو الابتعاد عن الأشخاص الذين لا نوافقهم الرأى. تعبيرات التجاهل هذه نقوم بها بطريقة لا شعورية وتحدث كثيرًا - خصوصًا خلال المقابلات الرسمية - وعادة ما ترتبط بموضوع محدد، وكذلك يمكن ملاحظة ارتعاش جفن العين عندما يسبب موضوع معين القلق (نافارو وشيفر، ٢٠٠١، ١٠).

جميع هذه السلوكيات المتعلقة بالعين هى إشارات قوية على كيفية تسجيل المستقبل للمعلومات أو عن نوعية الأسئلة التى تسبب المشاكل بالنسبة للمستقبل، وعلى الرغم من ذلك فإنها *ليست* بالضرورة مؤشرات مباشرة على الخداع، وقلة أو عدم وجود الاتصال بالعين ليس دليلًا على الخداع (فريج، ٢٠٠٢، ٢٨-٣٩) هذا أمر مفروغ منه لأسباب تمت مناقشتها فى الفصل السابق.

تذكر أن النشالين والمعتادين على الكذب يتعاملون بالاتصال بالعين أكثر من الأشخاص الآخرين، وسيثبتون أعينهم على عينك عندما تنظر إليهم، وقد أظهرت الأبحاث بوضوح أن الأشخاص الميكافيليين (مثل الأشخاص المضطربين عقليًا والمحتالين ومعتادى الكذب) سيزيدون بالفعل من الاتصال بالعين فى أثناء الخداع (إيكمان، ١٩٩١، ١٤١-١٤٢). ربما يقوم هؤلاء الأشخاص عمدًا بتلك الزيادة فى الاتصال بالعين لأنه من الشائع - ولكنه خاطئ - أن النظر فى عين الشخص مباشرة إشارة على الصدق.

كن واعيًا بوجود اختلافات ثقافية فى سلوك الاتصال بالعين والتحديق بالعين والذى يجب أخذها بعين الاعتبار فى أى محاولة لاكتشاف الخداع. مثلًا، فإن الأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعات معينة (الأمريكيون الأفارقة والأمريكيون الذين ينتمون لأمريكا اللاتينية على سبيل المثال) قد يتعلمون أن ينظروا إلى الأسفل أو بعيدًا عن السلطة الأبوية بدافع الاحترام عند توجيه سؤال لهم أو توبيخهم (جونسون، ٢٠٠٧، ٢٨٠-٢٨١).

لاحظ حركات رأس الأشخاص الذين تتحدث معهم. إذا بدأ رأس الشخص فى الاهتزاز بطريقة إيجابية أو سلبية وهو يتحدث - وحدثت الحركة فى نفس الوقت الذى يتحدث فيه - بالتالى يمكن الاعتماد على كون العبارة صادقة. وعلى الرغم

من ذلك، إذا تأخر اهتزاز أو حركة الرأس أو ظهر بعد الحديث من المحتمل أن تكون العبارة مدبرة وغير صادقة. إن الحركة المتأخرة للرأس - على الرغم من أنها قد تكون دقيقة - تعتبر محاولة لإثبات ما تم إعلانه وليست جزءًا من التدفق الطبيعي لعملية التواصل، بالإضافة إلى ذلك ينبغي أن تكون حركات الرأس الصادقة متوافقة مع الإنكارات أو التأكيدات اللفظية. إذا كانت حركة الرأس غير متوافقة أو معاكسة لعبارة الشخص، فإنها قد تدل على الخداع، وفى أثناء القيام بحركات رأس تتسم بالدقة أكثر من المبالغة يحدث ـ دائمًا أو بشكل أكثر مما نتوقع ـ هذا التعارض بين الإشارات الملفوظة وغير الملفوظة. على سبيل المثال، قد يقول شخص ما "لم أفعل ذلك" بينما يتمايل رأسه قليلًا مؤكدًا أنه فعل ذلك.

فى أثناء القلق، يتولى الدماغ الحوفى المسئولية ويمكن أن يتورد أو يشحب لون وجه الشخص، وفى خلال المحادثات الصعبة قد ترى أيضًا عرقًا أو تنفسًا متزايدًا؛ لاحظ إذا ما كان الشخص يجفف العرق على نحو جدير بالملاحظة أو يحاول التحكم فى تنفسه فى محاولة للمحافظة على هدوئه. أى ارتعاش فى الجسد، سواء كان فى اليدين أو الأصابع أو الشفتين أو أى محاولة لإخفاء أو تقييد اليدين أو الشفتين (من خلال إخفاء أو صم الشفتين) قد تكون إشارة على القلق أو الخداع أو كليهما خاصة إذا حدث ذلك بعد اختفاء حالة عصبية طبيعية.

قد يتهدج صوت الشخص أو قد يبدو مختلفًا فى أثناء الحديث المخادع؛ يصبح ابتلاع الريق صعبًا حينما تصبح الحنجرة جافة من القلق لذلك ابحث عن الابتلاع الصعب. يمكن ملاحظة ذلك من خلال اهتزاز أو تحرك تفاحة آدم بشكل مفاجئ – كل ذلك يدل على القلق. تذكر أن تلك السلوكيات دلائل على القلق ولا تضمن وجود الخداع بالفعل. لقد رأيت أشخاصًا صادقين للغاية يشهدون فى المحاكم ويظهرون كل تلك السلوكيات ببساطة لأنهم قلقون، وليس لأنهم يكذبون. حتى بعد سنوات من الشهادة فى المحاكم الفيدرالية والحكومية، مازلت أشعر بالقلق عندما أكون على المنصة لذلك يجب تفسير إشارات التوتر والقلق طبقًا للسياق الذى تظهر فيه.

سلوكيات التهدئة والقلق

فى أثناء إجراء المقابلات مع المشتبه بهم خلال سنوات عملى بالمباحث الفيدرالية، كنت أبحث عن سلوكيات التهدئة لتساعدنى فى استجوابى ولتحديد ما يمكن أن يكون

مقلقًا لمن أُجرى معه المقابلة. على الرغم من أن سلوكيات التهدئة وحدها ليست دليلًا حاسمًا على الخداع (حيث إنها يمكن أن تظهر لدى الأبرياء الذين يشعرون بالقلق) فهى تمدنا بمعلومات مهمة لتحديد ما الذى يفكر أو يشعر به الشخص بالفعل.

القائمة التالية تضم اثنى عشر شيئًا أقوم بها - والنقاط التى أتذكرها - عندما أريد قراءة السلوكيات المهدئة فى المحادثات الشخصية. يمكن أن تأخذ بعين الاعتبار استخدام استراتيجية مماثلة عندما تتحاور مع الآخرين أو تتحدث معهم، وسواء كان الحديث رسميًا أو محادثة جادة مع أحد أفراد أسرتك أو محادثة مع زميل بالعمل.

(١) احصل على رؤية واضحة. عندما أجرى المقابلات أو أتعامل مع الآخرين لا أريد أن يوجد أى شىء يعوق رؤيتى الكاملة للشخص لأننى لا أريد أن أفقد ملاحظة أى سلوكيات مهدئة؛ فإذا - على سبيل المثال - هدأ الشخص من روعه من خلال تجفيف يديه على حجره أريد أن أكون قادرًا على رؤية ذلك وهذا يعتبر شيئًا صعبًا إذا كانت هناك منضدة بينى وبينه. ينبغى أن يكون موظفو الموارد البشرية مدركين أن الطريقة المثلى لإجراء مقابلة هى إجراؤها فى مساحة مفتوحة - بدون أى شىء يحجز رؤيتك للمرشح - لكى تلاحظ جيدًا الشخص الذى تجرى معه الحوار.

(٢) توقع بعض سلوكيات التهدئة. هناك مستوى محدد من سلوكيات التهدئة يعتبر طبيعيًا بالنسبة لمعدل السلوكيات اليومية غير الملفوظة؛ والناس يقومون بذلك لتهدئة أنفسهم. عندما كانت ابنتى صغيرة كانت تهدئ نفسها لتنام من خلال اللعب بشعرها؛ فتلف جدائلها على أصابعها غير واعية بالعالم من حولها. لذلك أتوقع أن يهدئ الناس أنفسهم بدرجة معينة على مدار اليوم الواحد - بالضبط كما أتوقع منهم أن يتنفسوا - لأنهم يتكيفون مع البيئة دائمة التغير.

(٣) توقع التوتر الأولىّ. يعتبر التوتر الأولىّ فى حوار أو محادثة جادة أمرًا طبيعيًا، خاصة عندما تكون الظروف المحيطة بالمقابلة مقلقة. على سبيل المثال، الأب الذى يسأل ابنه عما إذا كان أدى واجبه المنزلى لن يكون قلقًا بنفس الطريقة وهو يسأل الصبى لماذا تم فصله من المدرسة بسبب سلوك مخل بالنظام.

(٤) اجعل الشخص الذى تتحدث معه يشعر بالراحة أولًا. مع مرور الوقت فى أثناء المقابلة أو الاجتماع أو المناقشة المهمة، ينبغى أن يهدأ الأشخاص المشاركون

ويصبحون أكثر راحة. فى الحقيقة، سيتأكد المحاور الجيد من حدوث ذلك من خلال أخذ الوقت ليجعل الشخص الآخر يستريح قبل أن يطرح الأسئلة أو يكتشف الموضوعات التى قد تكون مقلقة.

(٥) حدد السلوكيات الأساسية للشخص. بمجرد أن تقل سلوكيات التهدئة لشخص وتتوازن طبيعيًا (بالنسبة لهذا الشخص)، يستطيع المحاور أن يستخدم مستوى للتهدئة هذا كقاعدة يستند عليها لتقدير سلوكيات المستقبل التى ستصدر من هذا الشخص.

(٦) ابحث عن الاستخدام المتزايد لسلوكيات التهدئة. بينما يستمر الحوار أو المحادثة ينبغى عليك أن تلاحظ سلوكيات التهدئة أو الزيادة (زيادة مفاجئة) فى تكرارها خاصة عندما تحدث كاستجابة لسؤال محدد أو معلومة. هذه الزيادة هى إشارة على أن شيئًا ما فى السؤال أو المعلومة قد أزعج هذا الشخص، ومن المحتمل أن يكون الموضوع يستحق المزيد من الاهتمام والتركيز. من المهم التعرف بطريقة صحيحة على المثيرات المحددة (سواء كانت سؤالًا أو معلومة أو حدثًا) التى سببت الاستجابة المهدئة وإلا فإنك ستصل إلى النتائج الخاطئة أو تحول المناقشة نحو الاتجاه الخاطئ. على سبيل المثال، إذا بدأ المتقدم لوظيفة فى مقابلة عمل فى تهوية ياقة قميصه (سلوك تهدئة) عند سؤاله أسئلة محددة عن وظيفته السابقة يكون هذا السؤال المحدد قد سبب قلقًا كافيًا جعل عقله يطلب التهدئة. هذا يدل على أن الأمر يحتاج إلى أن تتبعه بشكل أكثر. ليس بالضرورة أن يعنى هذا السلوك وجود خداع ولكن بكل بساطة فقد سبب هذا الموضوع القلق للرجل.

(٧) اسأل وتوقف ولاحظ. المحاورون الجيدون - مثل المتحدثين الجيدين - لا يقدمون الأسئلة الصعبة واحدًا تلو الآخر بطريقة متقطعة. ستكون تحت ضغط الرغبة فى اكتشاف الخداع بدقة إذا تسببت قلة صبرك وحماقتك فى إثارة العداوة مع الشخص الذى تتحدث معه. اطرح الأسئلة ثم انتظر لتلاحظ ردود الأفعال. امنحه الوقت ليفكر ويجيب، وعليك التوقف لمرات عديدة لتحقيق هذا الهدف. أيضًا، ينبغى صياغة الأسئلة بطريقة تساعد فى الحصول على إجابات محددة وذلك من أجل فهم الحقائق والروايات بشكل أفضل؛ كلما كان السؤال محددًا، زادت احتمالية ملاحظة السلوكيات غير الملفوظة الدقيقة. الآن وبعد أن حصلت على فهم أفضل لمعنى الأفعال

اللاشعورية أصبحت تقديراتك أكثر دقة. فى مقابلات تنفيذ الأحكام - لسوء الحظ - تم الحصول على العديد من الاعترافات الخاطئة من خلال الأسئلة المتقطعة المستمرة التى تسبب القلق الشديد والإشارات غير الملفوظة المربكة. نعرف الآن أن هناك أشخاصًا أبرياء سيعترفون بجرائم - بل وسيقدمون اعترافات كتابية - بغرض إنهاء حوار مقلق يتم استخدام أسلوب الضغط فيه (كاسين، ٢٠٠٦، ٢٠٧-٢٢٨). يعتبر نفس الأمر صحيحًا بالنسبة للأبناء والبنات والأزواج والأصدقاء والموظفين عندما يتعرضون للمضايقة من شخص زائد الحماسة وليكن والدًا أو زوجًا أو زوجة أو صديقًا أو رئيسًا.

(٨) اجعل الشخص الذى تحاوره منتبهًا. ينبغى أن يتذكر المحاورون أنه فى أوقات كثيرة عندما يكون الناس يتحدثون ببساطة - عندما يخبرون الجانب الخاص بهم من القصة - ستكون هناك سلوكيات غير ملفوظة أقل مما يكون عليه الأمر عندما يتحكم المحاور فى مجال الموضوع. تطلق الأسئلة الموجهة مظاهر سلوكية مفيدة فى تقدير صدق الشخص.

(٩) الثرثرة ليست صادقة. أحد الأخطاء التى يرتكبها المحاورون المبتدئون والمحترفون هى الميل إلى المساواة بين الكلام والحقيقة. عندما يتحدث من نحاورهم، نميل إلى تصديقهم؛ وعندما يتصفون بالتحفظ نفترض أنهم يكذبون. خلال المحادثة، قد يبدو الأشخاص الذين يقدمون قدرًا غامرًا من المعلومات والتفاصيل حول حدث أو موقف أنهم يقولون الحقيقة، وعلى الرغم من ذلك فقد يكونون يقدمون صورة مختلقة يأملون أنها تشوش الحقائق أو تؤدى بالمناقشة إلى اتجاه آخر. الحقيقة لا تظهر من *كم المعلومات التى تطرح بها* ولكن من خلال *إثبات الحقائق* التى يمدنا بها المتحدث، وما لم يتم إثبات صحة المعلومات فهى مجرد تفاصيل خاصة بالشخص وربما ليست ذات أهمية (انظر المربع ٥٨).

(١٠) القلق يأتى ويذهب. بناء على سنوات من دراسة سلوك المتحاورين استنتجت أن الشخص الذى يمتلك معلومات آثمة سيقدم نوعين واضحين من السلوك - بالترتيب - عند سؤاله أسئلة صعبة مثل: "هل دخلت مطلقًا إلى منزل السيد. جونز؟". سيعكس السلوك الأول القلق الذى يواجهه لدى سماع السؤال؛ بطريقة لا شعورية سيستجيب الشخص الذى تجرى معه الحوار عن طريق إظهار سلوكيات ابتعاد مختلفة تتضمن سحب القدمين

(إبعادهما عن المحقق) أو قد ينحنى بعيدًا أو قد يزم فكه أو شفتيه. سيتبع ذلك بمجموعة ثانية من السلوكيات المرتبطة بهذا الأمر، وهى استجابات تهدئة القلق التى قد تتضمن إشارات مثل لمس الرقبة أو حك الأنف أو تدليك الرقبة فى أثناء تفكيره فى السؤال أو الإجابة.

المربع ٥٨ : الأمر كله كذب

أتذكر إحدى القضايا التى أجريت فيها حوارًا مع امرأة فى "ماكون"، "جورجيا". لمدة ثلاثة أيام زودتنا متطوعةً بصفحة تلو الصفحة من المعلومات. كنت أشعر بأن هناك شيئًا ما عندما انتهينا من المقابلة حتى جاء الوقت للتأكد مما قالته المرأة. تحرينا لمدة عام عن ادعاءاتها (فى كل من الولايات المتحدة وأوربا) ولكن فى النهاية وبعد بذل جهود كثيرة والاستعانة بمصادر مهمة اكتشفنا أن كل شىء أخبرتنا به كان كذبًا حتى توريطها لزوجها البرىء. إذا كنت قد تذكرت أن التعاون لا يعنى الحقيقة دائمًا، وإذا كنت قد أمعنت النظر إليها بحذر لكنا تجنبنا ضياع الوقت والمال. بدت المعلومات التى قدمتها المرأة جيدة ويمكن قبولها ظاهريًا ولكنها كلها كانت هراء. أتمنى لو كان بإمكانى القول إن هذه الحادثة حدثت لى فى بداية حياتى المهنية لكنها لم تكن كذلك. وأنا لست أول محقق يتم خداعه بهذا الشكل - ولن أكون الأخير - رغم أن بعض الأشخاص يتحدثون أكثر من الآخرين، ينبغى عليك دائمًا أن تكون حذرًا؛ لهذا النوع من الحديث الماكر.

(١١) افهم سبب التوتر. عادة ما يتم فهم نوعين متتاليين من السلوك - إشارات القلق وبعدها سلوكيات التهدئة - بطريقة خاطئة على أنهما يرتبطان بالخداع. هذا أمر يؤسف له؛ لأن تلك السلوكيات تحتاج إلى أن يتم تفسيرها وفقًا لمعناها الحقيقى - إشارات للقلق والراحة من القلق - وليس على اعتبار أنها بالضرورة كذب. لا شك أن الشخص الذى يكذب قد يُظهر نفس التعبيرات، ولكن الأشخاص الذين يشعرون بالقلق يظهرونها أيضًا. بين الحين والآخر سأسمع شخصًا يقول " إذا تحدث الناس وهم يلمسون أنفهم، فهم يكذبون". قد يكون صحيحًا أن الأشخاص الكاذبين يلمسون

أنفهم فى أثناء الحديث، ولكن اعلم أن الأشخاص الصادقين الواقعين تحت ضغط يفعلون ذلك أيضًا. لمس الأنف سلوك لتهدئة التوتر الداخلى - بغض النظر عن مصدر هذا القلق. حتى عميل المباحث الفيدرالية المتقاعد عندما يتم توقيفه نظرًا لقيادته السريعة دون تفسير قانونى سيلمس أنفه عندما يقف إلى جانب الطريق (أجل، لقد دفعت المخالفة). هذا هو قصدى. لا تتسرع لتفترض الخداع عندما ترى شخصًا يلمس أنفه؛ فكل شخص يقوم بذلك عندما يكذب، سيقابله المئات يقومون بذلك كعادة لتخفيف القلق.

(١٢) سلوكيات التهدئة تقول الكثير. من خلال مساعدتنا فى تحديد متى يكون الشخص قلقًا تساعدنا سلوكيات التهدئة فى التعرف على الأمور التى تحتاج إلى المزيد من التركيز والاستكشاف. من خلال الاستجواب الفعال نستطيع أن نلاحظ تلك السلوكيات المهدئة ونتعرف عليها فى *أى* تفاعل بين الأشخاص؛ وذلك لتحقيق فهم أفضل لأفكار ومقاصد هذا الشخص.

نمطان سلوكيان رئيسيان للسلوك غير الملفوظ يجب مراعاتهما عند اكتشاف الخداع

عندما يتعلق الأمر بإشارات الجسد التى تنبهنا إلى إمكانية وجود خداع، ينبغى عليك ملاحظة السلوكيات غير الملفوظة التى تستلزم التزامن والتوكيد.

التزامن

ناقشت فى جزء سابق من هذا الفصل أهمية التزامن كطريقة لتحديد مدى الارتياح الذى يوجد فى أثناء التفاعل بين الأشخاص. ومع ذلك، فإن التزامن مهم أيضًا فى تقدير الخداع. ابحث عن التزامن بين ما يقال بطريقة ملفوظة وبطريقة غير ملفوظة، بين ظروف تلك اللحظة وما يقوله الشخص، بين الأحداث والمشاعر، وحتى التزامن بين الزمان والمكان.

عند سؤال شخص ما وإجابته بالتأكيد ينبغى أن يكون لديه حركة رأس متوافقة مع ما يقوله لتدعم ما يتم قوله على الفور؛ فلا ينبغى لها أن تتأخر. يظهر نقص التزامن عندما تقول امرأة: "لم أفعل ذلك"، بينما تتحرك رأسها بحركة مؤكدة. بالمثل فإن التزامن يظهر عندما يسأل الشخص: "هل تكذب بهذا الشأن؟" ويومئ رأسه قليلًا

بينما يجيب قائلًا: "كلا"؛ وعندما يدرك الشخص ما اقترفه من خطأ سيغير من حركة رأسه فى محاولة منه لإنقاذ الموقف. عند ملاحظة سلوك تزامنى فإنه يبدو متعمدًا ومؤثرًا، كثيرًا ما تتبع عبارة كاذبة مثل "لم أفعل ذلك" بحركة رأس متأخرة بشكل ملحوظ وسلبية الأثر. تلك السلوكيات ليست متزامنة، لذلك فمن المحتمل أن يتم مساواتها بالخداع لأنها تظهر القلق عند القيام بها.

ينبغى أيضًا أن يكون هناك تزامن بين ما يقال والأحداث التى يمر بها الأفراد. على سبيل المثال، عندما يبلغ الآباء عن الاختطاف المزعوم لطفلهم ينبغى وجود تزامن بين الحدث (الاختطاف) ومشاعرهم. ينبغى أن يبدى الوالدان المذهولان احتياجهما الشديد لمساعدة قوات تنفيذ القانون وأن يهتما بشدة بكل التفاصيل وأن يشعرا بالحزن العميق واللهفة للمساعدة والرغبة فى رواية القصة مرات متعددة، حتى وإن كان ذلك ينطوى على مخاطرة شخصية. عندما يسرد تلك التفاصيل أشخاص هادئون وأكثر اهتمامًا بتقديم رواية محددة للقصة وينقصهم السلوكيات الشعورية المناسبة، أو الذين هم أكثر اهتمامًا بصالحهم وكيف ستكون نظرة المحققين إليهم؛ فهذا السلوك ينقصه التزامن مع الظروف ويتعارض مع الصدق.

أخيرًا، ينبغى وجود تزامن بين الأحداث والزمان والمكان؛ فالشخص الذى يتأخر فى التبليغ عن حدث مهم مثل غرق صديق أو زوج أو طفل، أو الشخص الذى يسافر إلى ولاية قضائية أخرى للتبليغ عن الواقعة يجب أن يشتبه فيه على الفور. علاوة على ذلك، فإن التبليغ عن الأحداث التى تكون مستحيلة الملاحظة من موقع مراقبة الشخص يعتبر سلوكًا غير تزامنى، وبالتالى فهو سلوك مشتبه به. الأشخاص الذين يكذبون لا يضعون فى اعتبارهم أهمية التزامن بالنسبة للأمر ولذلك، فى النهاية، ستخذلهم سلوكياتهم غير الملفوظة وقصصهم. يعتبر تحقيق التزامن أحد أشكال الراحة وكما رأينا فإنه يلعب دورًا رئيسيًا خلال استجوابات الشرطة والتبليغ عن الجرائم؛ ولكنه أيضًا سيمهد للمحادثات الناجحة والمهمة والمتعلقة بكل الأمور الجادة والتى يكون اكتشاف الخداع فيها أمرًا ضروريًا.

التأكيد

عندما نتحدث، نستخدم بطريقة طبيعية أجزاء مختلفة من جسدنا- مثل الحواجب، الرأس، اليدين، الذراعين، الجذع، السيقان والأقدام- وذلك للتأكيد على نقطة نشعر

بها بشدة أو بطريقة عاطفية. وتعد ملاحظة التأكيد أمرًا مهمًّا لأن التأكيد أمر شائع عندما يكون الأشخاص صادقين. التأكيد هو إسهام الدماغ الحوفى فى عملية التواصل وهو طريقة لجعل الآخرين يعرفون مدى قوة مشاعرنا. وبالعكس؛ فعندما لا يدعم الدماغ الحوفى ما نقول فنحن نؤكد بشكل قليل أو لا نؤكد على الإطلاق. وفى معظم الحالات - وفقًا لخبرتى ولخبرة آخرين - لا يؤكد الكاذبون أقوالهم (ليبرمان، ١٩٩٨، ٣٧). سيستخدم الكاذبون عقولهم الإدراكية ليقرروا ما يقولون وكيف يخدعون الآخرين وسينشغلون بذلك، ولكنهم نادرًا ما يفكرون فى الطريقة التى تقدم بها المعلومات. عندما يضطر الناس للكذب تجد معظمهم لا يدركون مدى التوكيد أو التشديد الذى يدخل فى محادثاتهم اليومية؛ فعندما يحاول الكاذبون اختلاق إجابة يبدو تأكيدهم غير طبيعى أو يكون متأخرًا - نادرًا ما يصدر سلوك التأكيد فى الوقت المناسب - أو أنهم يختارون القيام بذلك فقط فى الأمور غير المهمة نسبيًا.

نحن نؤكد ما نقول بطريقة ملفوظة وغير ملفوظة. نؤكد بالطريقة الملفوظة؛ من خلال الصوت أو النغمة أو النبرة أو من خلال التكرار. ونؤكد أيضًا بطريقة غير ملفوظة، وتلك السلوكيات يمكن أن تكون دقيقة ومفيدة أكثر من الكلمات لدى محاولة اكتشاف الحقيقة أو الكذب فى محادثة أو مقابلة عمل. هناك أشخاص يستخدمون أيديهم فى أثناء الحديث لتأكيد ملاحظاتهم بإشارات اليد؛ حتى إنهم يلجئون إلى الطرق على المنضدة وهم يؤكدون، وأشخاص آخرون يؤكدون من خلال أطراف الأصابع إما من خلال الإشارة بها أو لمس الأشياء. سلوكيات اليد تتمم الحديث الصادق والأفكار الصادقة والمشاعر الحقيقية (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٢٧٧-٢٨٤). رفع حواجبنا (وحركة حاجب العين السريعة) وتوسيع أعيننا هى أيضًا طرق لتأكيد القصد (موريس، ١٩٨٥، ٦١؛ ناب وهال، ٢٠٠٢، ٦٨).

وهناك سلوك آخر للتأكيد يمكن رؤيته عندما يميل شخص بجذعه إلى الأمام، مبديًا الاهتمام. نستخدم الإشارات المقاومة للجاذبية مثل رفع كعوب أقدامنا عندما نعرض مسألة مميزة أو عاطفية. لدى الجلوس، يؤكد الناس من خلال رفع الركبة (بطريقة متقطعة) عندما يعرضون نقاطًا مهمة، ويمكن إظهار المزيد من التأكيد من خلال الربت على الركبة بينما ترتفع؛ وذلك إشارة إلى الروح المعنوية المرتفعة. السلوكيات المقاومة للجاذبية ترمز للتأكيد والمشاعر الحقيقية، وهذا شىء نادرًا ما يُظهره الكاذبون.

فى المقابل، سيقلل الأشخاص من تأكيدهم أو يظهرون قلة الالتزام بكلامهم من خلال الحديث من وراء أيديهم (يتحدثون وهم يغطون أفواههم) أو إظهار تعبيرات

وجهية قليلة. يتحكم الأشخاص فى ملامح وجههم وينهمكون فى سلوكيات تقييد الحركة والانسحاب عندما لا يكونون ملتزمين بما يقولون (ناب وهال، ٢٠٠٢، ٣٢٠؛ ليبرمان، ١٩٩٨، ٢٧). عادة يظهر الأشخاص الكاذبون سلوكيات متعمدة ومدروسة من قبل، مثل لمس الذقن بالأصابع أو لمس الوجنتين كما لو أنهم لا يزالون يفكرون فيما يقولون؛ هذا مضاد تمامًا لما يفعله الأشخاص الصادقون الذين يؤكدون النقطة التى يتحدثون عنها. يقضى الأشخاص الكاذبون وقتًا فى تقدير ما يقولون وكيف يتم تقبله؛ وهذا ما يتعارض مع السلوك الصادق.

سلوكيات غير ملفوظة محددة يجب أخذها بعين الاعتبار عند اكتشاف الخداع

بالأسفل بعض الأمور المحددة التى ستحتاج أن تلاحظها عندما تفحص التأكيد كوسيلة لاكتشاف الخداع المحتمل.

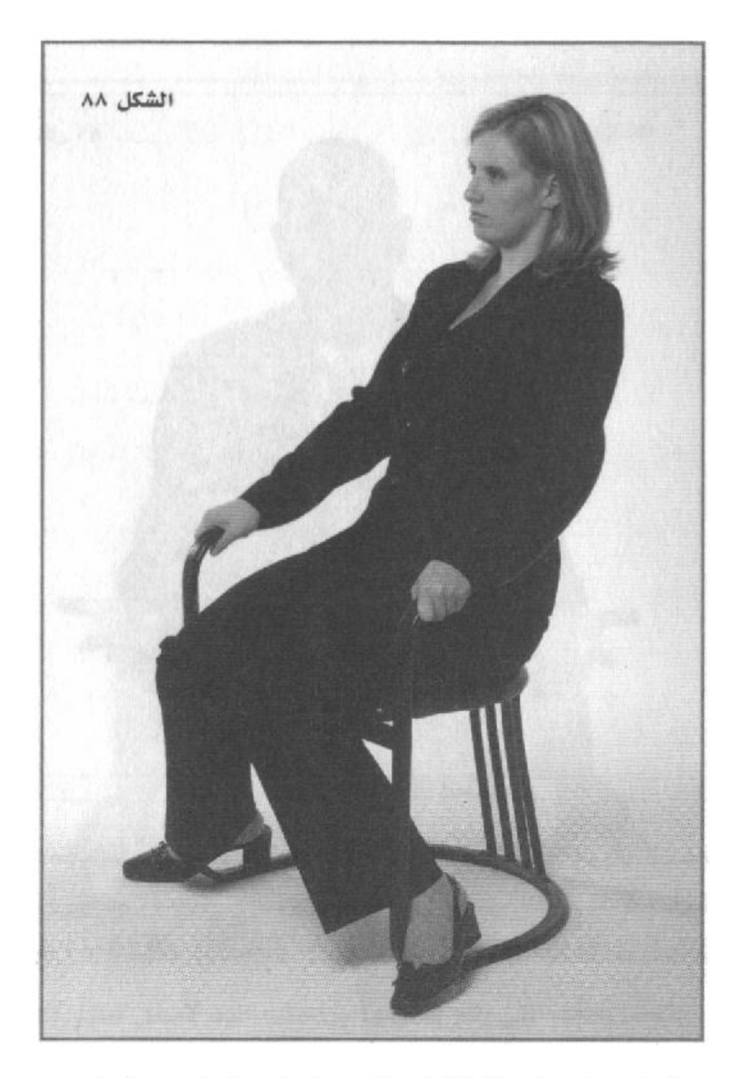
نقص التأكيد فى سلوكيات اليد

كما أعلن "ألدريت فريج" وآخرون؛ فنقص حركة الذراع ونقص التأكيد أشياء توحى بالخداع. المشكلة هى عدم وجود طريقة لقياس ذلك، خاصة فى أى موقف عام أو اجتماعى، وعلى الرغم من ذلك، عليك أن تسعى جاهدًا لتلاحظ متى يحدث هذا النقص وفى أى موقف خاصة إذا جاء بعد طرح موضوع مهم (فريج، ٢٠٠٣، ٢٥-٢٧). أى تغير مفاجئ فى حركة اليد يعكس نشاط العقل؛ فعندما تنتقل الأذرع من وضع الحركة والحيوية إلى وضع السكون لابد من وجود سبب وليكن اكتئابًا أو (من المحتمل) خداعًا.

بحكم خبراتى فى المقابلات، لقد لاحظت أن الكاذبين غالبًا ما يظهرون سلوكيات انحدار قليلة. أقوم أيضًا بالبحث عن مفاصل أصابع الأشخاص التى تتحول للون الأبيض - وذلك من شدة الإمساك بمسندى الكرسى كما لو كانوا يجلسون على "المقعد القاذف". لسوء الحظ - بالنسبة لهذا الشخص القلق - فإن الخروج من المناقشة أمر مستحيل. لقد وجد العديد من المحققين الجنائيين أنه عندما تظل الرأس والعنق والذراعان والأقدام فى أماكنها مع القليل من الحركة وتُقبض اليدان والذراعان

على مسند المقعد يكون هذا السلوك مرتبطًا بشدة مع من يكونون على وشك القيام بالخداع، ولكن مجددًا هذا الكلام ليس حاسمًا (شيفر ونافارو، ٢٠٠٣، ٦٦) (انظر شكل ٨٨).

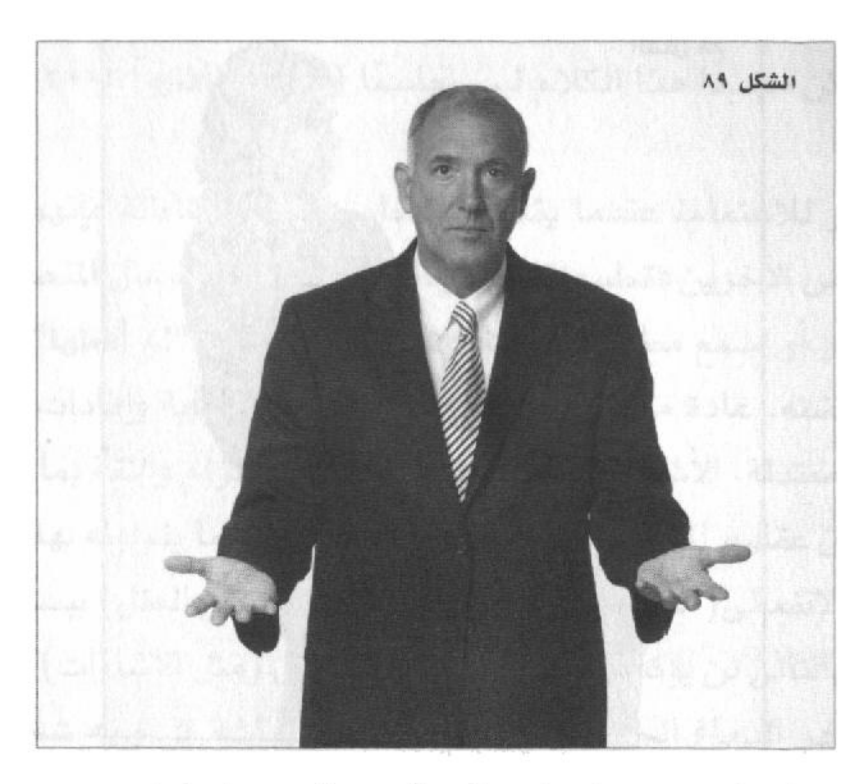
من المثير للاهتمام، عندما يقدم الأشخاص إفادات خاطئة فإنهم لن يتجنبوا لمس الأشخاص الآخرين فقط، ولكنهم سيتجنبون لمس الأشياء مثل المنصة أو الطاولة أيضًا؛ فلم أر أو أسمع مطلقًا شخصًا كاذبًا يصيح مؤكدًا "لم أفعلها" وهو يضرب الطاولة بقبضته. عادة ما يكون ما أراه سلوكًا ضعيفًا للغاية وإفادات غير مؤكدة، مع إشارات معتدلة. الأشخاص المخادعون ينقصهم الالتزام والثقة بما يقولون. على الرغم من أن عقلهم المفكر (القشرة المخية) سيقرر لهم ما يقولونه بهدف التضليل، فإن عقلهم الانفعالى (الجهاز الحوفى - الجزء الصادق من العقل) ببساطة لن يلتزم بالخدعة، وبالتالى لن يؤكد تعبيراتهم الدماغ الحوفى (مثل الإشارات). من الصعب تجاهل مشاعر الدماغ الحوفى، جرب أن تبتسم ببشاشة فى وجه شخص لا تحبه ستجد أنه من الصعب للغاية القيام بذلك. كما هو الأمر مع الابتسامة الكاذبة أو المزيفة، تأتى التعبيرات المزيفة مصاحبة لسلوكيات غير ملفوظة ضعيفة وسلبية.



الجلوس لفترات طويلة على المقعد، كما هو الحال مع السكون اللحظى على المقعد القاذف، دليل على التوتر الشديد والقلق.

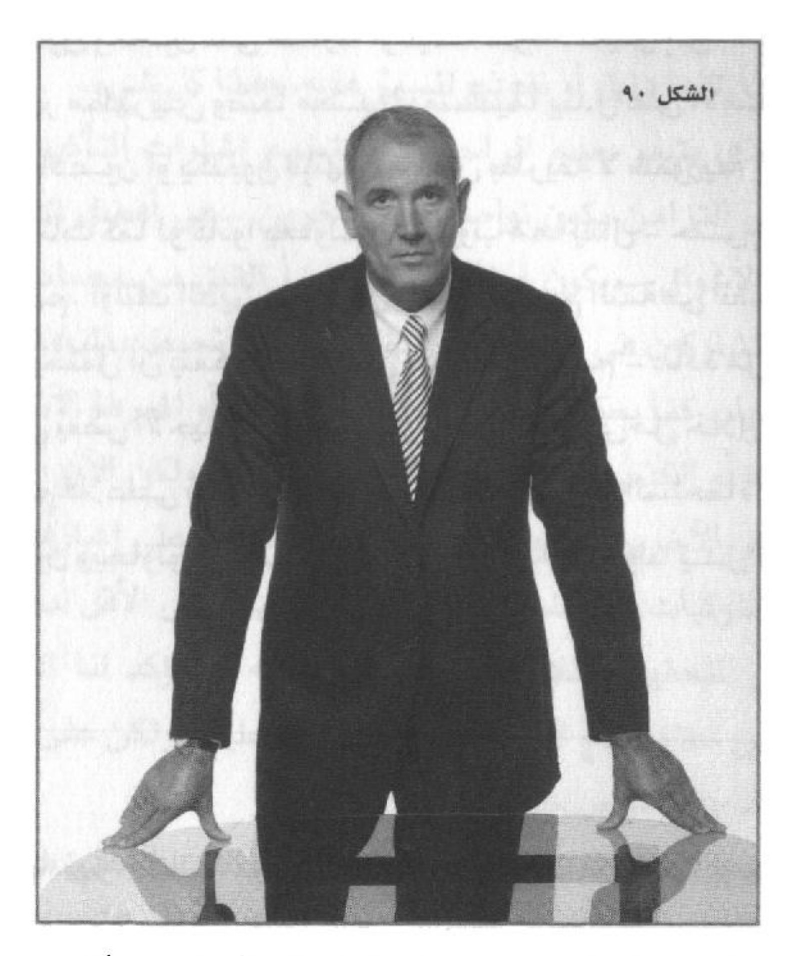
وضع التضرع

عندما يضع شخص ما ذراعيه منبسطتين أمام جسده وراحتيه للأعلى؛ فهذا يعرف باسم سلوك *التضرع* (أو "الدعاء") (انظر شكل ٨٩). الذين يتعبدون سيوجهون أيديهم إلى الله ليطلبوا منه الرحمة. وبطريقة مماثلة، سيرفع الجنود المأسورون راحاتهم للأعلى وهم يتقدمون نحو آسريهم. يمكن أيضًا رؤية هذا التعبير لدى الأفراد الذين يقولون شيئًا ما ويريدون منك أن تصدقهم. خلال المناقشة، لاحظ الشخص الذى تتحدث معه. عندما يصرح بأى جملة، لاحظ إذا ما كانت راحتا يديه تتجهان للأعلى أم للأسفل. خلال المحادثة العادية والتى يتم فيها مناقشة الأفكار ولا يكون أى طرف ملتزمًا بشدة بنقطة محددة أتوقع رؤية سلوكيات راحات اليدين للأعلى والأسفل.



عـادة ما يشير رفـع راحتي اليد للأعلى أو وضع "التضرع" إلى أن الشخص يريـد أن يتـم تصديقه أو يريـد أن يتم فهمـه؛ فهذا ليس سلـوكاً يدل على السيطرة أو الثقة.

وعلى الرغم من ذلك، عندما يقدم شخص تصريحًا عنيفًا ومؤكدًا مثل: "يجب أن تصدقنى، لم أقتلها" يجب أن تكون راحتا اليدين للأسفل (انظر شكل٩٠). إذا تم تقديم التصريح وراحتا اليدين للأعلى فإن الشخص يتضرع ليتم تصديقه، وأنا أجد مثل هذا التصريح يستحق الشك بدرجة كبيرة. على الرغم من أن ذلك ليس قاطعًا؛ فأنا أشك فى أى تصريح يتم تقديمه وراحتا اليد لأعلى. ووضع راحتى اليد لأعلى ليس مؤكدًا للغاية ويوحى بأن الشخص يطلب أن يتم تصديقه، والصادقون لا يحتاجون للتوسل ليتم تصديقهم؛ فهم يقدمون التصريحات والتى تبدو صادقة تمامًا.



التصريحات التى يتم تقديمها وراحات اليد لأسفل تعتبر أكثر تأكيدًا وأكثر صدقًا من التصريحات التى يتم تقديمها وراحات اليد لأعلى فى وضع التضرع.

السلوكيات المكانية والخداع

عندما نشعر بالثقة والراحة نجلس بشكل معتدل ومستقر، وعندما نكون أقل ثقة نميل إلى الحصول على مساحة أقل. فى الظروف الصعبة قد يثنى الأشخاص المتوترون أذرعهم وسيقانهم بالقرب من أجسادهم متخذين وضع الجنين تقريبًا. يمكن أن تثير المحادثات واللقاءات المضطربة مجموعة متنوعة من أوضاع الانسحاب مثل: الأذرع التى تتشابك مثل العقدة أو أرساغ الأقدام التى تتجمد فى موضعها، فى بعض الأحيان تكون هذه الأوضاع كثيرة ومتنوعة إلى درجة تجعلها تسبب التوتر للملاحظ. انظر بصفة خاصة للتغيرات المفاجئة فى وضع الجسد التى يمكن أن تكون دليلًا على الخداع خاصة عندما تحدث مقترنة بتغير محدد لموضوع ما.

عندمـا نكـون واثقـين فـى أفكارنا أو فيمـا نقوله، نميـل إلى الانتصــاب مع فرد الأكتـاف والظهر مظهريـن وضعًا معتـدلًا ومستقيمًا يـدل على الأمـان. عندما يكون الأشخاص مخادعـين أو يكذبون فإنهم يميلـون بطريقة لا شعوريـة إلى أن ينحنوا أو يختفـوا فـى الأثاث كما لو كانوا يحاولـون الهروب مما يقال - حتـى إذا كانوا هم من يقولونـه بأنفسهم. أولئك الذين يشعـرون بالقلق أو عدم الثقة فى أنفسهم أو أفكارهم أو معتقداتهـم يحتمل أن ينعكس ذلك على طريقة جلستهم - عادة من خلال الانحناء قليـلًا، ولكن فى بعض الأحيان يحـدث التغير بشكل مفاجئ من خلال خفض رءوسهم وسحـب أكتافهم للأعلـى نحو آذانهم. ابحث عـن "سلوك السلحفاة" هـذا كلما كان الأشخاص قلقين ويحاولون إخفـاء ذلك، من المؤكد أنه سلوك يـدل على عدم الأمان والقلق.

هز الكتفين

رغم أننا جميعًا نهز أكتافنا من وقت لآخر عندما لا نكون متأكدين من شىء ما، سيقدم الكاذبون نوعًا معدلًا من هز الكتفين عندما يكونون غير واثقين من أنفسهم. هزة كتف الكاذب لا تكون طبيعية؛ حيث إنها تكون مختصرة ومصطنعة حسب الطلب لأن الشخص الذى يظهر هذا السلوك ليس واثقًا تمامًا مما يتم التعبير عنه. إذا ارتفعت كتف واحدة أو إذا ارتفع الكتفان نحو الأذنين وبدا رأس الشخص مختفيًا، فإنها إشارة على القلق الشديد، وفى بعض الأحيان تتم رؤيتها لدى الأفراد الذين يستعدون للإجابة عن سؤال بطريقة مخادعة.

ملاحظات ختامية

كما أوضحت فى بداية هذا الفصل، إن البحث خلال السنوات العشرين الماضية واضح لا لبس فيه؛ فلا توجد سلوكيات غير ملفوظة تعتبر دليلًا واضحًا فى حد ذاتها على الخداع (إيكمان، ١٩٩١، ٩٨؛ فورد، ١٩٩٦، ٢١٧). كما أخبرنى صديقى الباحث د.مارك جى. فرانك مرارًا وتكرارًا: "جو، لسوء الحظ، لا يوجد ما يعرف باسم "تأثير بينوكيو"، عندما يتعلق الأمر بالخداع"(فرانك، ٢٠٠٦). ويجب أن أتفق بتواضع مع هذا الرأى. وبالتالى - لكى تصنف الحقيقة من الزيف - فإن مصدرنا الواقعى الوحيد

هو الاعتماد على تلك السلوكيات التى تشير للراحة/ عدم الراحة وعلى التزامن والتأكيد لترشدنا. إنها دليل أو نموذج لنسير عليه، وهذا كل شىء.

الشخص الذى يشعر بعدم الراحة ولا يستخدم إشارات التأكيد ويفتقر أسلوبه فى التواصل إلى التزامن يكون تواصله مع الآخرين - فى أفضل الأحوال - ضعيفًا أو - فى أسوأ الأحوال - يكون مخادعًا. قد ينشأ القلق من مصادر عدة بما فيها الكراهية بين المشاركين فى المناقشة أو الظروف التى تحيط بالمناقشة أو التوتر فى أثناء عملية الحوار، كما يمكن أن يكون أيضًا نتيجة للوم أو المعرفة الآثمة أو الاضطرار لإخفاء معلومات أو الكذب الواضح. الاحتماليات كثيرة، ولكن الآن أنت تعرف كيفية طرح الأسئلة على الآخرين بطريقة أفضل وكيفية التعرف على إشارات قلقهم وأهمية وتفسير تلك السلوكيات وفقًا للموقف الذى تحدث فيه، على الأقل لديك نقطة للبدء. فقط المزيد من التحقيق والملاحظة والتركيز يمكنه أن يؤكد لنا الصدق. لا يوجد طريق يمكننا من خلاله منع الأشخاص من الكذب علينا، ولكن على الأقل يمكننا أن نكون حذرين عندما يحاولون خداعنا.

أخيرًا، كن حذرًا بألا تصنف شخصًا بأنه كاذب بالاعتماد على معلومات محدودة أو على ملاحظة واحدة؛ فقد تدمرت العديد من العلاقات الجيدة بهذه الطريقة. تذكر، عندما يتعلق الأمر باكتشاف الخداع نجد أن آراء حتى أفضل الخبراء - بما فيهم أنا - مجرد تخمينات وتكون احتمالية الصواب والخطأ متساوية. باختصار، إن الاعتماد على معلومات محدودة أو ملاحظة واحدة ليس كافيًا!

التاسع

بعض الأفكار النهائية

مؤخرًا أخبرتنى صديقة بقصة توضح الفكرة الأساسية لهذا الكتاب وبالمصادفة، يمكن أن توفر عليك هذه القصة الجهد الذى قد تبذله إذا حاولت فى أى وقت أن تجد عنوانًا فى مدينة "كورال جابليز"، "فلوريدا". كانت هذه الصديقة توصل ابنتها لالتقاط صور لهذه المدينة، التى تبعد بضع ساعات عن منزلهم فى تامبا. ولأنها لم تذهب إلى "كورال جابليز" من قبل، فقد راجعت خريطة لتحدد أفضل طريق تتبعه. جرى كل شىء على ما يرام حتى وصلت للمدينة وبدأت فى البحث عن إشارات الطريق. ولم تكن هناك أى منها. قادت لمدة عشرين دقيقة ومرت بطرق عديدة لم يوجد لها أى إشارات، لا توجد أى إشارات على المرأى. أخيرًا، وفى حالة يأس، توقفت لدى محطة للوقود وسألت كيف يمكن لأى شخص أن يعرف أى شارع هنا. لم يندهش المالك من سؤالها. أومأ متعاطفًا "لست أول من يسأل هذا السؤال. عندما تصلين لمفترق الطرق، تحتاجين أن تنظرى للأسفل وليس للأعلى. علامات الطريق عبارة عن كتل حجرية مقاومة للعوامل الجوية وسمكها ست بوصات عليها أسماء الطرق وموضوعة

على الأرض بعيدًا عن الرصيف تقريبًا". اهتمت صديقتى بنصيحته وفى خلال دقائق حددت وجهتها. علقت قائلة: "من الواضح، أننى كنت أبحث عن علامات الطريق فوق الأرض بست أقدام أو أكثر، وليس بعيدًا عن الرصيف بست بوصات.." وأضافت قائلة: "المثير للدهشة أكثر من ذلك، أنه بمجرد أن عرفت ما أبحث عنه وأين أبحث، كانت العلامات واضحة وجلية. لم تكن لدى مشاكل فى إيجاد طريقى".

هذا الكتاب يتحدث عن الإشارات، أيضًا. عندما يتعلق الأمر بالسلوك البشرى، فهناك نوعان أساسيان من الإشارات: الملفوظة وغير الملفوظة. جميعنا تعلمنا أن نبحث عن الإشارات الملفوظة ونحاول تفسيرها. بالمثل، إنها تلك الموجودة فى الأعمدة، ومرئية بوضوح بينما نقود خلال شوارع مدينة غريبة. ثم توجد العلامات غير الملفوظة، تلك التى كانت موجودة دومًا، ولكن العديد منا لم يتعلم اكتشافها لأننا لم نتدرب على البحث والتعرف على العلامات الموجودة بالقرب من الأرض. المثير للاهتمام هو أنه بمجرد أن نتعلم أن نهتم ونقرأ العلامات غير الملفوظة، سينعكس ذلك على ردود أفعالنا مثلما حدث مع صديقتى. " بمجرد أن عرفت ما أبحث عنه وأين أبحث، كانت العلامات واضحة وجلية. لم تكن لدى مشاكل فى إيجاد طريقى".

آمل أنه من خلال فهم السلوك غير الملفوظ، ستحقق رؤية أعمق، وأكثر قيمة للعالم من حولك ـ وتكون قادرًا على سماع ورؤية اللغتين، المنطوقة والصامتة، اللتين تجتمعان لتكوين النسيج الكامل والغنى للخبرة الإنسانية بكل تعقيدها المبهج. هذا هدف يستحق السعى، وأعرف أنك تستطيع تحقيقه بالجهد. أنت الآن تمتلك شيئًا قويًا. تمتلك المعرفة التى ستزيد من قدرتك على التواصل مع الآخرين بفعالية لبقية حياتك. تمتع بمعرفة ما يقوله كل جسد؛ فقد كرست نفسى وهذا الكتاب لهذه الغاية.

"جو نافارو"،
"تامبا"، "فلوريدا".
الولايات المتحدة الأمريكية

المراجع

American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed.). Text rev. Washington, DC: American Psychiatric Association.

Axtell, R .E. (1991). Gestures: *The do's and taboos of the body language around the world.* New York: John Wiley & Sons, Inc.

Burgoon, J .K., Buller, D . B ., & Woodall, W. G. (1994). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue.* Columbus, OH: Greyden Press.

Cialdini, R . B. (1993). *Influence: The psychology of persuasion.* New York: William Morrow and Company, Inc.

Collett, P. (2003). *The book of tells: From the bedroom to the boardroom – how to read other people.* Ontario: HarperCollins Ltd.

Cumming, A. Polygraph use by the Department of Energy: Issues for Congress (February 14. 2007):www.fas.org/sgp/crs/intel/RL 31988. Pdf

Darwin, c.(1872). *The expression of emtion in man and animals.* new yerk: Appleton- Century Crofts.

de Becker, G. (1997). *The gift of fear*. New York: Dell Publishing.

DePaulo, B. M. , Stone, J. I., & Lassiter, G. D. (1985). Deceiving and detecting deceit. In B. R. Schlenker (Ed.), *The self and social life.* New York: McGraw_ Hill.

Diaz, B. (1988). The conquest of new Spain. New York: Penguin Books.

Dimitrius, J., & Mazzarella, M. (2002). *Put your best foot forward: Make a great impression by taking control of how others see you.* New York: Fireside.

______ (1998). *Reading people.* New York: Ballantine Books.

Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life.* New York: Times Book.

_______ (1991) *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage.* New York: W. W. Nortion & co.

Ekman, P., & O,Sullivan, M. (1991). Who can catch a liar? *American Psychologist* 46, 913_920.

Ford, C. V. (1996) *Lies! Lies!! Lies!!! The Psychology of deceit.* Washington, DC: American Psychiatric Press, Inc.

Frank, M. G., et al. (2006) Investigative interviewing and the detection of deception. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation.* Devon, UK: William Publishing.

Givens, D. B. (2005). *Love signals: A practical guide to the body language of courtship.* New York: St. Martin, s Press.

______ (1998_2007). *The nonverbal dictionary of gestures, signs & body language cues.* Retrieved 11/18/07 from Spokane Center for Nonverbal Studies Web site: http://members.aol.com/nonverbal2/diction1.htm.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence.* New York: Bantam Books.

Gregory, D. (1999). Personal conversation with Joe Navarro, FBI HQ, Washington, DC.

Grossman, D. (1996). *On killing: The psychological cost of learning to kill in war and society.* New York: Back Bay Books.

hall, E. T. (1969). *The hidden dimension.* Garden City, NY: Anchor.

Hess, E. H., (1975a). *The tell_tale eye: How your eyes reveal hidden thoughts and emotions*. New York: Van Nostrand Reinhold.

______ (1975b). The role of pupil size in communication. *Scientific American* 233, 110_119.

Johnson, R. R. (2007). Race police reliance on suspicious non_verbal cues. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 20 (2), 227_290.

Kassin, S. M. (2006). A critical appraisal of modern police interrogations. In Tom Williamson (Ed.), *Investigating interviewing; Rights, research, regulation*. Devon, UK: William Publishing.

______ (2004). True or false: «I, d know a false confession if I saw one». In Par Andres Granhag & Leif A. Stromwall (Eds.), *The detection of deception in forensic contexts*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Knapp, M. L. & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal communication in human interaction*, (5th Ed). New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Leakey, R.E. & Lewin, R. (1977). origiw: the emergence and evolution of our species of its possible fture. New. Yerk: E.P. Dulton.

LeDoux, J. (1996). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. New York: Touchstone.

Lieberman, D. J. (1998). *Never be lied to again*. New York: St. Martin's Press.

Manchester, W. (1978). *American Caesar: Douglas MacArthur* 1880_1964. Boston: Little, Brown, & Company.

Morris, D. (1985). *Body watching*. New York: Crown Publishers.

Murray, E. (2007). Interviewed by Joe Navarro, August 18, Ontario, Canada.

Myers, D. G. (1993). *Exploring psychology*. (2nd ed). New York: Worth Publishers.

Navarro, J. (2007). *Psychologie de la communication non verbale* .In M. St_Yues & M. Tanguay (Eds.), *psychologie* de l,enquête criminelle: La recherché de la vêritê. Cowansville, Quêbec: Les Editions Yvon Blais: 141_163.

______ (2006). Read, em and reap: A career *FBI agent's guide to decoding poker tells*. New York: HarperCollins.

________ (2003). A four_domain model of detecting deception. *FBI Law Enforcement Bulletin* (June), 19_24.

Navarro, J., & Schafer, J. R. (2003). Universal principles of criminal behavior: A tool for analyzing criminal intent. *FBI Law Enforcement Bulletin* (January), 22_24.

_____ (2001). Detecting deception. *FBI Law Enforcement Bulletin* (July), 9_13.

Nolte, J. (1999). *The human brain: An introduction to its functional anatomy*. St. Louis, MO: Moby.

Ost, J. (2006). Recovered Memories. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.

Panksepp, J. (1998). *Affective neuroscience: The foundations of human and animal emotions*. New York: Oxford University Press, Inc.

Prkachin, K. M., & Craig, K. D. (1995). Expressing pain: The communication and interpretation of facial pain signals. *Journal of Nonverbal Behavior* 9 (4), Winter, 181_205.

Ratey, J. J. (2001). *A user,s guide to the brain: perception, attention, and the four threats of the brain*. New York: Pantheon Books.

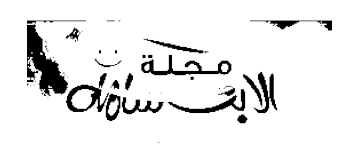
Schafer, J. R., & Navarro, J. (2004). *Advanced interviewing techniques*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.

Simons, D. J., & Chabris, C. f. (1999). Gorillas in our midst: Sustained inattentional blindness for dynamic events. *Perception* 28, 1059_1074.

St_Yves, M., & Tanguay, M. (Eds.) (2007). *psychologie de l'enquête criminelle: La recherché de la vêritê*. Cowansville, Quebec: Les Editions Yvon Blais.

Vrij, A. (2003). Detecting lies and deceit: *The psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester, Uk: John Wiley & Sons, Ltd.

الفهرس

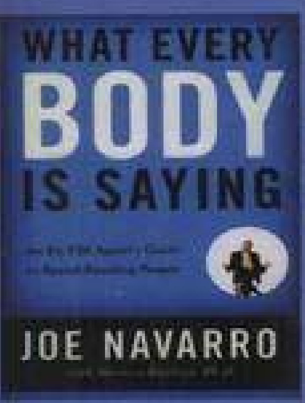

مجلة
الابتسامة

هو يقول إن هذا أفضل عرض لديه. هل الأمر كذلك حقا؟

وهي تقول إنها موافقة. هل هي كذلك حقا؟

لقد سارت الأمور على نحو رائع في أثناء المقابلة — هل هذا صحيح؟

لقد قال إنه لن يفعل ذلك ثانية. لكنه لم يلتزم بكلمته.

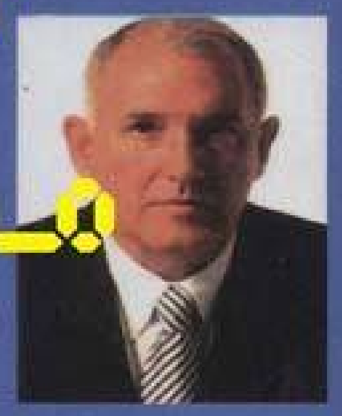


اقرأ هذا الكتاب وأطلق العنان لذكائك في تفسير السلوكيات غير الملفوظة. في هذا الكتاب، يشرح «جو نافارو»، عميل سابق بالمباحث الفيدرالية وخبير معروف في مجال السلوكيات غير الملفوظة، كيفية القراءة «السريعة» لأفكار الآخرين: كيفية فهم أي سلوك أو إشارة، وتجنب أي شرك ينصبه لنا الآخرون، وكيفية التعرف على السلوكيات الخداعية. سوف تتعلم أيضًا مدى تأثير لغة جسدك على رأي هؤلاء فيك: رئيسك في العمل وعائلتك وأصدقائك والغرباء. سوف تتعرف أيضًا على:

- الغرائز القديمة للبقاء والتي تسببت في وجود لغة الجسد.
- سبب كون الوجه دليلاً غير كافٍ للتعرف على مشاعر الشخص الحقيقية.
- سلوكيات أصابع الإبهام والقدمين والجفون والتي تظهر حالة الشخص المزاجية ودوافعه.
- أقوى السلوكيات التي تظهر ثقتنا ومشاعرنا الحقيقية.
- السلوكيات غير الملفوظة البسيطة التي تؤدي إلى بناء الثقة.
- السلوكيات غير الملفوظة البسيطة التي توحي على الفور بسلطة الشخص على شيء ما.

يقدم لك هذا الكتاب المليء بالأمثلة المقتبسة من خبرة «نافارو» المهنية أسلوبًا جديدًا وفعالاً لاكتشاف عالمك من حولك.

WWW.JNFORENSICS.COM



لمدة خمسة وعشرين عامًا، كان «جو نافارو» عميلاً مميزًا بالمباحث الفيدرالية ومستشارًا متخصصًا في السلوكيات غير الملفوظة. كما أنه يعمل أيضًا كمحاضر متخصص في تلك السلوكيات في جامعة سانت ليو وبالمباحث الفيدرالية. و[illegible] «مارفين كارلينز» على [illegible] علم النفس من جامعة [illegible]، وهو أستاذ علم الإدارة بجامعة سوث فلوريدا. ولقد قام بتأليف ثلاثة وعشرين كتابًا، وتعاون مؤخرًا مع «جو نافارو» في تأليف كتاب: *Phil Hellmuth Presents Read'Em and Reap*


6 281072 062156
282204560

